

Tuomo Falck

ASIAKASKUNNAN MIELIPITEITÄ  
KARTOITTAVA ESISELVITYS  
MIKKELIN  
ELOKUVATEATTEREILLE

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma


Marraskuu 2013




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

# KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  <b>20.11.2013</b>	
<b>Tekijä(t)</b> Tuomo Falck		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Nimeke</b> Asiakaskunnan mielipiteitä kartoittava esiselvitys Mikkelin elokuvateattereille			
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli toteuttaa asiakaskunnan mielipiteitä ja kehitysehdotuksia kartoittava esiselvitys Mikkelin elokuvateattereille. Toimeksianto kohdistui saman yrittäjän omistuksessa oleviin elokuvateattereihin Kino-linna ja Ritz. Toimeksiantajan tarpeita mukaillen muotoilin seuraavan tutkimuskysymyksen: mitä ilmiöitä elokuvateattereiden asiakaskunnasta ja heidän mielipiteistään nousee keskeisimpinä esiin?</p> <p>Pohjustin tutkimustani tarkastelemalla toimeksiantajayritystä sekä elokuvateatterialan nykytilaa, josta ilmeni etenkin alan vahvoina säilyneet katsojaluvut sekä digitalisoitumisen mukanaan tuoneet uudistukset. Perehdyin myös kartoittavan tutkimuksen luonteeseen, aineistonkäsittelymetodeihin, asiakastytyväisyyden teoriaan sekä lomakesuunnittelun vaiheisiin. Pyrin myös käymään läpi koko käytännön toteutuksen vaihe vaiheelta ja lopuksi arvioin onnistumiseni.</p> <p>Toteutin toimeksiantajan asiakkaille standardoidun lomakekyselyn 18.3. - 24.4.2013, johon kertyi 195 vastauksen aineisto. Kartoitus ja asiakastytyväisyys olivat keskeisinä teemoina tutkimuksessa. Esille nousseiden ilmiöiden ja painotusten avulla yritys voi pohtia, mihin halutaan syventyä lisää ja millä tavoin sekä käyttää tuloksia tulevien liiketoiminnallisten ratkaisujensa tukena. Oheistavoitteena oli lisäksi syventyä ja perehtyä tutkimuksen suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheisiin – kiteytetysti koko tutkimusprosessin läpivientiin.</p> <p>Asiakkaiden tyytyväisyys näkyi tuloksissa varsin vahvana, samoin asiakasuskollisuus ja paikkakuntauskollisuus asiakaskäyttämisen ilmiöinä. Eroavaisuuksia oli havaittavissa etenkin eri ikäryhmien mielipiteissä. Vahvoina teemoina kehityskohteiden osalta olivat varsinkin mielipiteitä jakaneet valikoima ja esitysajat. Tutkimus nostatti paljon ehdotuksia jatkotoimenpiteille, kuten naposteluvalikoiman muutoksille ja erilaisten elokuvavalikoimaratkaisujen soveltamiselle. Myös toimitilojen viihtyvyys sai varteenotettavia kehitysehdotuksia, kuten odotustilojen uudistukset ja istuinpaikkojen mukavuuden parantaminen. Tutkimus valoi myös käyttökelpoista vertailupohjaa jatkotutkimuksille.</p>			
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> elokuvateatterit, asiakaskysely, esiselvitys, mielipidekysely			
<b>Sivumäärä</b> 32+8	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b> <a href="http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112217876">http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112217876</a>	
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>			
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Ismo Glad		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Mikkelin elokuvateatterit	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<b>Date of the bachelor's thesis</b>  20.11.2013	
<b>Author(s)</b> Tuomo Falck	<b>Degree programme and option</b> Degree programme in Business Management Bachelor of Business Administration	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Preliminary research exploring the views of the customer base for Mikkelin elokuvateatterit (Movie theatres of Mikkeli)		
<b>Abstract</b> <p>The purpose of this thesis was to carry out a customer feasibility survey, exploring the customer opinions of Mikkelin elokuvateatterit (Movie theatres of Mikkeli). The assignment focused on the cinema Kinolinna and the cinema Ritz, both owned by the same entrepreneur. I formed the following research question according to the goals of my sponsor: what phenomena are central in the company's customer base and their opinions?</p> <p>Prior to my research I examined the sponsor company and the current state of cinema industry in Finland, which manifested fairly strong viewing figures and recent reforms due to digitalization. I also studied the exploratory nature of research, the ways of processing information, the theory of customer satisfaction and the design of questionnaires. I also attempted on going through the whole practical implementation of the study step by step and evaluated the success in the end.</p> <p>I organised a standardized questionnaire to the customers, dating from March 18th until April 24th 2013, which yielded a data of 195 responses. Mapping and customer satisfaction were central themes in the research. The sponsor company can use the emerging phenomena and priorities as a support for future business considerations and actions. The goal of my preliminary surveys was to obtain as reliable and useful conclusions to the company as possible. A side goal was also to become more familiar with the whole research process with all the steps involved.</p> <p>Customer satisfaction was reflected quite strongly in the results, along with customer loyalty and loyalty towards the local movie theatre. Most noticeable differences were found in the opinions of different age groups. Central themes throughout the development research focused on movie selection and the show times, which both invoked a wide variety of opinions. The study also raised a large number of suggestions and ideas for further actions, such as developing the variety of edible goods and optimising the solutions regarding their movie selection. The comfortability of the cinema premises also received viable suggestions, such as reforms in the waiting rooms and improving the comfortability of the seats. The research also gave a reference basis for similar follow-up surveys and further research.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b>  movie theatres, customer survey, preliminary research, customer opinions		
<b>Pages</b>  32+8	<b>Language</b>  Finnish	<b>URN</b>  <a href="http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112217876">http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112217876</a>
<b>Remarks, notes on appendices</b>  		
<b>Tutor</b> Ismo Glad	<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Mikkelin elokuvateatterit	

# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Tutkimuskysymys ja tavoitteet .....	1
1.2	Tutkimuksen lähtökohdat .....	2
1.3	Toimeksiantaja .....	2
1.4	Elokuvateatteriala Suomessa ja sen nykytila .....	3
1.4.1	Kävijämäärät ja motivoivat tekijät .....	4
1.4.2	Digitalisoituminen ja teknologinen kehitys .....	5
2	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA TUTKIMUSMENETELMÄT .....	6
2.1	Kartoittava tutkimus .....	6
2.2	Asiakastyytyväisyys .....	7
2.3	Kysely aineistonkeruumenetelmänä .....	8
2.4	Tutkimuksen haasteet .....	9
2.5	Kyselylomakkeen muoto .....	10
2.6	Aineiston käsittely .....	13
2.7	Otanta .....	15
2.8	Kyselyn käytännön toteutus .....	16
3	TULOKSET .....	17
3.1	Avoimet vastaukset .....	22
3.2	Ristiintaulukoinnit .....	25
4	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	28
4.1	Tavoitteiden toteutuminen .....	28
4.2	Tutkimusprosessi ja luotettavuus .....	28
4.3	Yhteenveto ja jatkotutkimusehdotukset .....	29
	LÄHTEET .....	33
	LIITTEET	
	1 Kyselylomake	
	2 Tiedote kyselystä	
	3 Avovastaukset kysymyksiin 5 ja 6	
	4 Avovastaukset kysymykseen 8	

## 1 JOHDANTO

Henkilökohtainen kiinnostukseni alaa kohtaan ahkerana elokuvissa kävijänä oli merkittävin syy pyrkimyksilleni toteuttaa opinnäytteeni elokuvateatterille. Elokuvat tulivat ensimmäisen kerran Suomeen ranskalaisten Lumièren veljesten kiertueen mukana Helsingissä 28.6.1896 ja tämä sai aikaan elokuvainnostuksen. Sen seurauksena Suomeenkin syntyi elokuvateattereita ja suosion siivittämänä kotimainen elokuvatuotanto käynnistyi vuonna 1904 mykkäelokuvien muodossa. Äänielokuva teki läpimurtonsa Suomessa 1930-luvun puolivälissä ja käynnisti niin sanotun elokuvien kulta-ajan. Television tulon myötä elokuvat ja varsinkin elokuvateatterit kokivat kolauksen vuosisadan puolivälin jälkeen ja 1900-luvun loppupuoli elettiin useiden murrosvaiheiden läpi. (Elokuvaopas 2003.) Mutta elokuvateatterit näyttäisivät selvinneen myös uusimmista teknologisista mullistuksista, kuten myöhemmin käy ilmi. Elokuvateatteriala on mielestäni mielenkiintoinen kokonaisuus ja sillä on pitkä historia. Sain työlleni toimeksiantajan Mikkelistä, jossa myös asuin valtaosan tutkimuksen toteutusajasta. Tutkimuksen ydintoteutus sijoittui vuoden 2013 ajalle, mutta sitä pohjusteltiin jo osittain vuoden 2012 puolella.

### 1.1 Tutkimuskysymys ja tavoitteet

Tutkimukseni aihe on toimeksiantomuotoinen esiselvitys Mikkelin elokuvateattereiden Kinolinnan ja Ritzin asiakkaille suunnattu kartoittava mielipide- ja kehityskysely. Tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja kehitysehdotuksia elokuvateatterin toiminnasta sekä tarjota myös otos asiakaskunnan koostumuksesta. Päämääränä on tarjota tulevia toimenpiteitä pohjustava esiselvitys toimeksiantajayritykselle. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytän lomakekyselyä. Aineiston kvantitatiivisessa käsittelyssä, kuten tulosten ryhmittelyssä, ristiintaulukoinnissa ja kuvaajien esittämisessä hyödynnän SPSS-ohjelmistoa sekä Excel-sovellusta. Tutkimuskysymykseni muoto on seuraavanlainen: mitä ilmiöitä elokuvateattereiden asiakaskunnasta ja heidän mielipiteistään nousee keskeisimpinä esiin?

Tutkimukseni tavoitteena on yksinkertaisuudessaan saada mahdollisimman luotettavia ja käyttökelpoisia, johtopäätöksiä tarjoavia tuloksia toimeksiantajan käyttöön. Esille nousevien ilmiöiden ja painotusten avulla yritys voi pohtia, mihin halutaan syventyä lisää ja millä tavoin sekä käyttää tuloksia tulevien liiketoiminnallisten ratkaisujensa

tukena. Oheistavoitteena on myös syventyä ja perehtyä tutkimuksen suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheisiin – kiteytetysti koko tutkimusprosessin läpivientiin.

## 1.2 Tutkimuksen lähtökohdat

”Tutkimuksen tulisi lähteä liikkeelle jostakin kiinnostusta herättävästä ilmiöstä tai tehdystä havainnosta” (Hirsjärvi ym. 2004, 71). Päätin sijoittaa opinnäytetyöni elokuvateatterialalle, sillä minulla on henkilökohtainen kiinnostus niin elokuviin, kuin alan yritystoimintaan. Kiinnostus tutkimuksen aihepiiriin lisää koko prosessin mielekkyyttä, peilautuen toivon mukaan myös lopputulokseen. Olin yhteydessä paikalliseen elokuvateatteriin Mikkeliissä ja tiedustelin, olisiko heillä tarvetta ja mielenkiintoa toteuttaa tutkimusta. Kyseessä oli paikkakunnan ainoa toimija, joten valikointi oli sen osalta helppoa.

Kävi ilmi, että elokuvateatteriasiakkaille suunnattu mielipidekysely olisi ajankohtainen ja hyödyllinen toteuttaa. Ajankohtaisuutta ja yrityksen intressejä korosti se, ettei asiakkaille suunnattua kyselyä ollut toteutettu pitkään aikaan. Aiemmista kyselyistä ei myöskään ollut aineistoa. Lisäksi viimeisten vuosien aikana tapahtuneet suuret muutokset, kuten lisäinvestoinnit uuteen digitaaliseen tekniikkaan ja muun muassa 3D-tekniikan käyttöönotto, ovat omalta osaltaan muokanneet tarjontaa ja toimintaa. Alan muutoksiin pureudutaan tarkemmin alaa käsittelevässä Elokuvateatterialan nykytila -osiossa.

Lopullinen tutkimusaihe valikoitui siis ulkopuolisen antamana, toisin sanoen toimeksiantajana. Toki valmiina saatavat aiheet saattavat usein olla sellaisia, että tutkija kykenee vaikuttamaan varsin paljon niiden muotoiluun (Alkula ym. 1999, 32). Toteuttajana minulla oli iso valta tutkimuksen sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa, kunhan lopuksi hyväksytin sen toimeksiantajalla. Kuuntelin ja huomion ahkerasti myös heidän mielipiteitään eri toteutusvaiheissa, joten lopputulos muovautui tiiviissä yhteistyössä.

## 1.3 Toimeksiantaja

Toimeksiantajani opinnäytetyössä on Mikkelin elokuvateatterit. Heillä on kaksi toimipistettä Mikkelin kaupungissa: elokuvateatteri Kinolinna (Vuorikatu 9, Mikkeli) ja elokuvateatteri Ritz (Mikonkatu 1, Mikkeli). Yritys on alan ainoa toimija Mikkelin

kaupungissa, mikä mukailee alan yleistä ilmiötä. Näkisin, että pienemmillä paikkakunnilla ei olisi kannattavaa pyörittää useampaa, tarjonnaltaan ja palveluiltaan risteävää elokuvateatteriyritystä. Syinä siihen ovat muun muassa asiakaskunnan rajallisuus ja korkeahkot ylläpitokustannukset. Palveluiltaan selkeästi erilaistettu ratkaisu voisi mielestäni olla ainoa potentiaalisesti toimiva ratkaisu, mutta siihenkin sisältyisi paljon riskejä. Alan yleisestä ilmiöstä poiketen Mikkelin elokuvateatterit ovat yksityinen toimija, eivätkä siis kuulu mihinkään useammilla paikkakunnilla toimivista ketjuista.

Mikkelin elokuvateattereiden toimitiloilla on varsin pitkät perinteet. Kinolinnan toimipiste on avattu alun perin vuonna 1938. Ritzin toimitilat ovat puolestaan olleet käytössä vuodesta 1942. Viime vuosien (vuodesta 2007 eteenpäin) merkittävimpiä investointeja ovat olleet alalle ajankohtaiset digitalisoitumisen ja 3D-tekniikan mukanaan tuomat elokuvatekniikkaan liittyvät muutokset. Toinen merkittävämmän luokan investointi toimitilojen lähihistoriassa on ollut Kino 2 -salin laajentaminen entisen parveke-ratkaisun tilalle. Perheyritys U & P Luukkonen Oy osti Kinolinnan liiketoiminnan ja liiketilat vuonna 1984. Samoin kävi Ritzin toimitilojen suhteen, vuonna 1986. Elokuvateattereiden nykyinen yrittäjä, Mika Luukkonen, on toiminut tehtävässään vuodesta 1990 alkaen (Mika Luukkonen Oy). Mikkelin elokuvateatterit työllistävät yrittäjän lisäksi keskimäärin 1 kokoaikaisen ja 8 - 10 osa-aikaista työntekijää.

#### **1.4 Elokuvateatteriala Suomessa ja sen nykytila**

Mitä viimeisimmät tilastot ja tutkimukset kertovat elokuvateattereiden suosiosta? Mitä tilastot peilautuvat menneisyyteen, kuinka lama on vaikuttanut elokuvissa käymiseen? Entä ovatko huimasti kehittyneet laajakuvatelevisiot ja kotiteatterit pitkän ja perinteikkään elokuvateatterialan tuho, niin kuin melko monissa yhteyksissä on uhkailtu?

Melko moni asia viittaa siihen, ettei elokuvateatterialalla olisi hätää. ”Elokuvateattereiden uusi nousu jatkuu”, todetaan Ylen ”Elokuvateatterit kilpailevat ajastasi” artikkelissa (Haverinen 2012). Lisäksi artikkelissa todetaan seuraavasti: ”Näyttää siltä, että katsojaluvut kipuavat ensimmäistä kertaa yli kahdeksan miljoonan sitten vuoden 1983”. Tilastotiedot puhuvat toteamuksen puolesta: Aamulehti uutisoi vuoden 2012 lopussa, että suomalaisissa elokuvateattereissa ylitettiin 8 miljoonan katsojan raja ensimmäistä kertaa lähes 30 vuoteen (Aamulehti.fi 2012). Lisäksi todettakoon, että The

European Audiovisual Observatoryn tiedotteen (2012) mukaan vuosi 2011 on Euroopan Unionin alueella lipputuloissa mitattuna ennätysvuosi (6,4 miljardia), vaikka maakohtaista vaihtelua suuntaan tai toiseen olikin havaittavissa. Suomi oli myös kyseisen vuoden tilastossa 7,6 miljoonan katsojan paikkeilla, mikä on aikaisempiin vuosiin suhteutettuna hyvällä tasolla.

Tilastollisia taustatietoja kotimaassa tuottaa etenkin Suomen Elokuvasäätiö. Säätiö on teettänyt kaksi kattavaa Suomen laajuista tutkimusta elokuvien katselusta eri jakelukanavissa ja katselutottumuksista (Kotimaisen elokuvan yleisöt 2010 ja Kotimaisen elokuvan yleisöt 2008 -tutkimukset). Vuoden 2010 tutkimus oli toteutettu puhelinhaastatteluna 15 - 79-vuotiaille suomalaisille ja vastaajia kyselyyn oli saatu yhteensä 504 henkilöä (Kotimaisen elokuvan yleisöt -tutkimus 2010, 3). Suomen elokuvasäätiöllä on myös kattava määrä tilastotietoja esimerkiksi vuosittaisista elokuvissa kävijöiden määristä, lippujen keskihinnosta ja lipputuloista.

#### **1.4.1 Kävijämäärät ja motivoivat tekijät**

Katsojamäärät Suomessa ovat eläneet muun muassa lamakausien mukaan ja tasaantuneet 2000-luvun aikana. Vuonna 1994 elokuvateatterikäyntejä kertyi Suomessa 5,6 miljoonaa, minkä jälkeen käyntien määrä nousi melko tasaisesti aina vuoteen 2003 saakka, jolloin käyntimäärät olivat huipussaan (7,7 miljoonaa). (Yleistilasto 1994-2003.) Vuoden 2003 jälkeen kävijämäärät ovat pyörineet 6 ja 7 miljoonan välillä (Elokuvavuosi 2009, 12). Ja vuoden 2012 kävijämäärät kipusivat pitkästä ajasta yli 8 miljoonan, ollen vuonna 2011 myös lähellä sitä (7,6), joten voitaneen ainakin hylätä ajatus elokuvateatteripalvelun syrjäytymisestä ja unholaan jäämisestä.

Kävijämäärien perusteella elokuvateatterialalla ei siis ole minkäänlaista hätää ja samaa sanomaa kertovat myös tilastotiedot bruttotuotoista, jotka ovat liikkuneet 50 miljoonan euron yläpuolella tai lähimaastossa. Lippujen keskihinnat ovat olleet nousussa koko 2000-luvun ajan, ollen 8,3 euroa vuonna 2009. Tästä tosin ei mielestäni ole vedettävissä suurempia johtopäätöksiä, sillä sama hintojen noususuhdanne on ollut nähtävissä lähes tuotteessa kuin tuotteessa ja se on karkeasti ottaen mukaillut elinkustannusindeksin nousua (Tilastokeskus 2011).



Elokuvateattereiden pääasiallinen tarkoitus on toimia ensiesityspaikkana uutuuselokuville ja muun muassa tämän ansiosta teattereissa kävijöitä riittää yhä, vaikka kyseinen tekijä onkin arvotettu melko matalaksi motivointitekijäksi Suomen elokuvasäätiön vuosina 2008 ja 2010 teettämissä tutkimuksissa, sijoittuen vasta viidenneksi tärkeimmäksi tekijäksi. Elokuvateattereissa kävijöiden tärkeimpinä motiiveina pidetään elokuvan esittämisen näyttävyttä, mikä koostuu äänimaailmasta (87 prosenttia vastanneista) ja isosta valkokankaasta (85 prosenttia vastanneista). Myös muuta katsomismukavuutta, kuten salin kokoa ja istuimia pidettiin tärkeinä (81 prosenttia vastanneista). (Kotimaisen elokuvan yleisöt -tutkimus 2010, 13.)

Elokuviissa käymisessä on myös kulttuurillisia ja sosiaalisia tekijöitä, jotka saavat ihmiset käymään elokuvissa. Esimerkiksi ystävien suosittelu oli tutkimustuloksissa toiseksi tärkein tekijä (74 prosenttia vastanneista) elokuvateatterissa kävijän elokuvan valintaan vaikuttavista tekijöistä ja halu nähdä elokuva ystävien kanssa oli neljänneksi tärkein tekijä (65 prosenttia vastanneista) (Kotimaisen elokuvan yleisöt -tutkimus 2010, 13).

Nämä edellä mainitut tilastotiedot taustoittavat asiakaskuntaa, joiden vastausten perusteella tutkimuksen toteutan. Asiakaskunta pitää siis elokuvateattereita edelleen arvossa, huolimatta kotiteattereiden huimasta kehityksestä ja lukemattomien muiden aktiviteettien tilanvaltauksesta. Elokuvateattereilla on edelleen paikkansa ihmisten vapaaajassa, mitä tukee elokuvateollisuuden saamat tukitoimet sekä kotimaisten elokuvien vahva suosio.

#### **1.4.2 Digitalisoituminen ja teknologinen kehitys**

Digitalisoituminen on merkittävä ja ajankohtainen tekijä elokuvateattereiden parantuneelle nykytilalle sekä toisaalta uusien mahdollisuuksien aukaisemiselle. Myös uusi 3D-teknologia on tuonut kirjaimellisestikin uuden lisäperspektiivin alalle. Digitalisoiminen ja 3D-tekniikan mahdollistaminen ovat luonnollisesti aikaan saaneet merkittäviä kustannuksia elokuvateattereille, mikä on puolestaan aikaansaanut mittavampia tukitoimenpiteitä. Suomen elokuvasäätiön julkaiseman Suomalaisen elokuvan tavoiteohjelma 2011-2015 mukaisesti tavoitteena on saavuttaa kattava digitaalinen elokuvateatteriverkosto. (Suomalaisen elokuvan tavoiteohjelma 2011-2015, 5.)

Ehkä suurimpana hyvänä puolena digitalisoituminen on tuonut uutuuselokuvat miltei samanaikaisesti sekä isoihin että pienempiin elokuvateattereihin, sillä filmikelojen kierrättämistä teatterista toiseen ei enää tarvita. Digitalisoitumisen myötä myös visuaalinen ja äänellinen laatukin ovat kokeneet parannuksen, tasapuolistaen elokuvateattereiden välisiä eroja ja tukien pienempiä paikkakuntia. Digitalisoituminen on mielestäni malliesimerkki perinteikkään alan uusiutumiskyvystä ja yksi lisäosoitus sen roolista osana ihmisten ajanvietteitä jatkossakin. Ala sinnittelee muutosten virrassa, osana muuttuvaa ja teknologisesti kehittyvää ympäristöään. Kiteytetysti todeten elokuvateatterialan nykytila on siis monilla tavoin hyvä.

## **2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA TUTKIMUSMENETELMÄT**

Seuraavaksi käyn läpi tutkimukseni toteutusta ja teoriaperustaa, sillä teoreettinen viitekehys ja kysymyksenasettelu ovat merkittävässä roolissa aineiston ja tutkimusmenetelmien valinnassa (Alkula ym. 1999, 15). Esittelen aineistonkeruumenetelmän ja perustelen sen. Erittelen lisäksi tutkimuksen haasteita ja käyn tutkimuslomakkeen yksityiskohtaisesti läpi kysymys kysymykseltä. Perehdyn myös aineistonkäsittelymenetelmiin ja otantaan. Lopuksi teen vielä selonteon kyselyn käytännön toteutuksesta, kuten sen sijoittelusta ja investoinneista.

### **2.1 Kartoittava tutkimus**

Esiselvitysmuotoinen opinnäytetyöni on Hirsjärven ym. (2004, 129) tekemän jaottelun mukaisesti pääpainoltaan kartoittava. Kartoittava tutkimus pitää Hirsjärven ym. (2004, 129) mukaan sisällään uusien näkökulmien etsimistä, uusien ilmiöiden löytämistä, vähän tunnettujen ilmiöiden selvittämistä ja hypoteesien kehittämistä. Kaikki luetellut tekijät ovat mielestäni keskeisessä roolissa tutkimuksessani ja toimivatkin tutkimuksen eräänlaisena punaisena lankana.

Elokuvateatteriympäristössä ne tarkoittavat palvelun eri osa-alueita koskevien ilmiöiden esiin nostattamista, koskien muun muassa verkkosivustojen toimivuutta, asiakaspalvelutilanteita myyntitiskillä ja lipun esittämisessä elokuvasaliin astuttaessa, toimittilojen yleisen viihtyvyyden ja käytännön toimivuuden tarkasteluna sekä elokuvateatterisalin teknisen toteutuksen arviointina. Palvelukokemuksen vaiheet ovat suhteellisen samat asiakkaasta riippumatta, mikä lisää tyytyväisyyden ja mielipiteiden vertailukel-

poisuutta. Keskeisin osa palvelua ovat elokuvat, joiden valikoiman ja esitysjankohitien puhuttelevuus korostuu tutkimusympäristössä merkittävästi.

## 2.2 Asiakastyytyväisyys

Teen myös johtopäätöksiä asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta, jonka mittareina toimivat mielipiteitä tiedustelevat kysymykset. Se on siis osateemana tutkimuksessa. Asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan palvelukokemusta, saadun palvelun asiantuntevuutta ja ystävällisyyttä, toimitilojen viihtyvyyttä, asiakkaiden mielipiteitä tuote- ja palveluvalikoimasta sekä muita esille nousevia tarpeita (Aarnikoivu 2005, 67). Uusia ja vähemmän tunnettuja ilmiöitä etsiessäni pyrin keskittämään huomion vastausaineiston pohjalta ilmeneviin esille nouseviin tarpeisiin. Avovastausten tarjoama sananvapaus tarjoaa mielestäni potentiaalisimman ympäristön uusien ja vähemmän tunnettujen tarpeiden ilmaisulle. Tyytyväisyyden laadullisena mittarina käytän vertailua kokonaisotantaan jonka lisäksi vertailen eri asiakasryhmiä toisiinsa.

Mielipiteiden kartoittamisen avulla saatavien tyytyväisyyttä koskevien havaintojen olisi myös syytä tarjota työkaluja yritykselle, sillä jos yritys ei kykene saamansa palautteen työstämiseen, on asiakaslähtöisyyden toteutuminen hankalaa. Asiakaslähtöisyys viittaa välittömään asiakkaiden tarpeisiin kohdistuvaan reagointiin. (Aarnikoivu 2005, 69.) Pyrinkin tarjoamaan konkreettisia reagointimalleja johtopäätösten muodossa, sillä vain siten kartoittavan tutkimukseni hyödyllisyys tulee todellisimmin esille ja asiakaslähtöisyyden voidaan sanoa toteutuvan.

Tyytyväisyydestä on tehtävissä selkeitä johtopäätöksiä myös asiakaskunnan mahdollisesta passiivisuudesta kehittämistä tai tyytymättömyyttä ilmaisevien kysymysvaihtoehtojen kohdalla. Haen myös uusia näkökulmia yrityksen kehittämisen tueksi ja fokuksena on pohjustaa tulevia toimenpiteitä hypoteesien muodossa. Asetelma on kokonaisuudessaan otollinen niin tutkimuksen toteuttajalle, kuin toimeksiantajalle – etenkin kun aiempia vastaavanlaisia tutkimuksia ei ole tässä laajuudessa toteutettu.

### 2.3 Kysely aineistonkeruumenetelmänä

Toteutan standardoidun tutkimuksen aineistonkeruun paperisen kyselylomakkeen muodossa. Standardointi viittaa siihen, että jokaiselta tutkimukseen osallistuvalla kysytään täsmälleen samat asiat (Hirsjärvi ym. 2004, 188 - 189). Kysely toteutettiin Mikkelin elokuvateattereiden (Kinolinna ja Ritz) odotustiloihin sijoitettujen lomakkeiden ja palautuslaatikoiden muodossa, sillä tällä tavoin tutkimuksen kohderyhmän muodostavat asiakkaat olivat parhaiten tavoitettavissa. Kysely ajoittui välille 18.3. - 24.4.2013 eli pääsiäisen seudulle.

Menetelmien valinnassa keskeistä on muistaa, etteivät menetelmähypoteesit itsessään ole tosia tai epätosia. Keskeisessä roolissa onkin menetelmävalikoimasta valikoituneen toteutustavan hyvä soveltuvuus aiotun tutkimusongelman ratkaisuun. (Heinlahti ym. 2006, 92.) Lomakekysely on asiakaskunnan tavoitettavuus huomioiden varteenotettavin vaihtoehto, joten päädyin tutkimuksessani siihen. Asiakaskunnan tavoitettavuus on avainasemassa, sillä pyrkimyksenäni on nostaa esiin keskeisiä ilmiöitä heidän keskuudestaan, oheiskartoituksen ohella.

Yhtenä kyselytutkimusten eduista pidetään yleensä sitä, että niillä on kerättävissä laaja tutkimusaineisto. Kyselymenetelmää pidetään myös toimiessaan tehokkaana, koska sillä voidaan säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Lisäksi huolellisesti suunnitellun lomakkeen avulla aineisto on nopeasti käsiteltävissä tallennettuun muotoon ja analysoitavissa tietokoneen avulla (Hirsjärvi ym. 2004, 190). Pyrin hyödyntämään edellä mainittuja etuja omassa tutkimuksessani ja tulosten analysoinnissa. Analysoinnissa hyödynnän SPSS-ohjelmaa. Tutkimuksen toteuttamisen aikana kävin myös täysipäiväisesti töissä, joten aineistonkeruun helppous ja vaivattomuus olivat erittäin suuri etu rajallisten aikaresurssien takia.

Paperinen lomake tavoittaa lisäksi parhaiten kohderyhmäni, asiakkaat. Sähköinen toteutustapa olisi myös voinut tulla kysymykseen, mutta huomioiden asiakaskunnan tehokkaasti kattavan sähköisen tietorekisterin puuttumisen ja elokuvateatterin konkreettisena palveluna (johon asiakkaat tulevat paikanpäälle), perinteinen lomake oli asiakkaat tehokkaimmin tavoitettava ratkaisu. Lomakkeet ja vastauslaatikko sijoitettiin keskeiselle ja näkyvälle paikalle Mikkelin molempien elokuvateattereiden odotustiloihin, joissa asiakkailla olisi parhaiten aikaa ja tilaa syventyä siihen.

## 2.4 Tutkimuksen haasteet

Lähtökohtaisesti jokaista tutkimusta tulisi lähestyä varoen, varsinkin mitä tulee sen tuloksista vedettäviin johtopäätöksiin. Tutkimukset nimittäin antavat aina vajavaisen kuvan käsiteltävästä aiheesta ja kvantitatiivinen aineisto on käytännössä aina vain osaprojektio tutkimuksen kohteesta (Alkula ym. 1999, 20). Toisin sanoen lähestyin tutkimuksen tekoa selkeästi ”jalat maassa” asenteella ja samaa pyrin soveltamaan tutkimusaineistoni käsittelyssä, tällöin myös toimeksiantaja välttyy vääristyneeltä informaatiolta. Pyrkimyksenäni siis on hillitä induktiivista käsittelyä ja ylläpitää deduktiivista eli totuuden säilyttävyyteen pyrkivää päättelyä tutkimusaineiston analysoinnissa ja käsittelyssä (Heinlahti ym. 2006, 21). Lisäksi on syytä muistaa, että kaikki tilastollisiin aineistoihin pohjautuvat argumentit ovat osin epätäydellisiä ja keskeneräisiä, mikä tekee jonkin asteisen induktion väistämättömäksi (Ketokivi 2009, 184). Argumenttien vahvuuteen panostaminen onkin tärkeä muistaa ja mikäli argumentti ei ole vahva, on se syytä ilmaista mahdollisimman selkeästi.

Omassa tutkimuksessani yksi keskeisistä ongelmista liittyy siihen, miten hyvin vastaaja on perillä kyselyssä tiedusteltavista asioista. ”Ei tiedetä, miten vastaajat ylipäänsä ovat selvillä siitä alueesta tai ovat perehtyneet siihen asiaan, josta esitettiin kysymyksiä” (Hirsjärvi ym. 2004, 190). Tätä haastetta olen yrittänyt kitkeä kahdella taustoittavalla kysymyksellä, jotka käsittelevät vastaajan aktiivisuutta elokuvateatteriasiakkaana ja mahdollistavat rajaamisen tutkimuksessa käsiteltävään Mikkelin elokuvateattereihin (Liite 1).

Vastaajien vastausten vakavuutta koskevaa ongelmaa olen lähestynyt pitämällä lomakkeen yksisivuisena, selkeänä ja nopeasti täytettävänä. Myös kato, eli vastaamattomuuden riski on olemassa ja käsittelenkin sitä tarkemmin käytännön toteutusta käsittelevässä osiossa, jossa selostan yksityiskohtaisemmin vastaajille toteutettavasta motivaattorista, arvonnasta. (Hirsjärvi ym. 2004, 190.) Pyrin lisäksi lisäämään vastausten määrän riittävyyttä lomakekyselyn aikataulutuksessa, päätyemällä hieman reilun kuukauden pituiseen vastausaikaan.

Iso riskitekijä on myös tutkimuksen oleellisuus toimeksiantajan motiivien suhteen, sillä tutkimushan toteutetaan heidän työkalukseen. Oleellista olikin kuunnella toimeksiantajan mielipiteitä ja näkemyksiä kyselyssä käsiteltävistä asioista ja mitä tutkimuk-

sella halutaan selvittää. Kävinkin elokuvateattereiden edustajan kanssa ensiksi alustavan toiveita kartoittavan keskustelun, jota varten olin koonnut eri vaihtoehtoista koostuvan esityksen (minkä olin lähettänyt heille etukäteen ennen tapaamista). Tapaamisen avulla sain tehokkaasti rajattua suuntaviivat kyselylleni. Esille nousivat etenkin kehitysehdotusten kerääminen, sekä elokuvateattereiden esitysvalikoiman ja esitysaikojen käsitteleminen. Tämän jälkeen muokkasinkin heidän mielipiteidensä perusteella versiot lopullisesta kyselylomakkeesta. Sisällytin siihen myös täysin avoimen vastausosion, johon asiakkaat saivat vapaasti purkaa tuntojaan. Lähetin versiot heille etukäteen ja tapasimme vielä kerran lyödäksemme lukkoon lopullisen version lomakkeesta. He olivat tyytyväisiä lopulliseen versioon, joten siirryimme toteutusvaiheeseen. Painopiste oli selkeästi asiakkaiden mielipiteiden keräämisessä ja asiakaskunnan kartoituksessa.

Yksi oleellisimmista haasteista oli saada aikaan eheä ja johdonmukainen kyselylomake. Kun tutkimusväline on suunniteltu tutkijan mielestä käyttövalmiiksi, olisi syytä toteuttaa tutkimusolosuhteita mahdollisimman hyvin imitoiva käytännön testi (Fowler, Jr. 2009, 122). Toteutin testin usealla elokuvateatterissa asioineella henkilöllä ja informoin heitä kyselystä laatimillani tiedotteilla, minkä jälkeen pyysin heitä vastaamaan kyselyyni. Tämän jälkeen keräsin heiltä vielä lyhyet kommentit lomakkeesta. Testaaminen osoittautui hyödylliseksi, sillä sen palautteen avulla muokkasinkin muun muassa yleistä ulkoasua ja informointia, sekä erästä taustoittavista kysymyksistä toiseen, yksiselitteisempään muotoon (Liite 1, kysymys 4). Lomake osoittautui muodoltaan pääosin onnistuneeksi: se oli riittävän vaivaton ja selkeä täyttää, mikä oli ehdoton etu ottaen huomioon vastauspisteen sijoittamisen elokuvateattereiden odotustiloihin, joissa lyhyt ja nopea täytettävyyys olivat mielekkäämpi vaihtoehto.

## **2.5 Kyselylomakkeen muoto**

Pääpaino kyselylomakkeessa on kannustaa vastaajia antamaan palautetta ja kehitysehdotuksia. Tarkoituksena ei niinkään ole kartoittaa tarkalleen ketä elokuvateattereissa käy, vaan kerätä kävijöiden tuntemuksia ja kehitysehdotuksia. Tämä on huomioitu myös otantamenetelmissä. Oheismotiivina on kartoittaminen ja taustoittavat kysymykset tarjoavatkin potentiaalisesti hedelmällistä maaperää ristiintaulukoinnille.

Lisäksi informoin vastaajia selkeän eli mahdollisimman yksiselitteisen tiedotteen muodossa (Liite 2.) ja sijoitin pelkistetyn tiedotteen vastauslaatikon kylkeen. Kiitin ja informoin asiakkaita lyhyesti myös itse lomakkeessa. Pyrin rohkaisemaan asiakkaita vilpittömyyteen ja tuntemaan vastauksensa merkitykselliseksi. Lomakkeen järjestyksen toteutin seuraavan kaavan mukaisesti: ensin taustoitus, sitten mielipiteet ja viimeisenä yhteystiedot. Fontti ja asetteluratkaisuissa tähtäsin ennen kaikkea selkeyteen ja luettavuuteen. A4 -ja A5-paperikoot olivat molemmat kokeilussa. Päädyin A4-ratkaisuun, sillä A5-ratkaisussa tekstikoko ja avointen vastausten tila olisivat jääneet liian pieneksi.

Kysymykset 1 - 4 toimivat kartoittavina ja vastanneiden ristiintaulukoimisen mahdollistavina tietoina (esimerkiksi mahdollisuus rajata kaikkien pääsääntöisesti Mikkelin elokuvateattereissa käyvien mielipiteet ja verrata niitä mahdollisesti pääasiassa muualla kävijöiden vastauksiin, mikäli taulukoinnissa ilmenee huomionarvoisia asioita). Kysymykset ovat kaikki ryhmiteltyjä monivalintakysymyksiä, sillä niiden vertailu on mielekkäämpää, ne ovat selkeitä ja vähentävät kysymysten kirjavuutta, sekä tuottavat helpommin tietokoneella käsiteltäviä ja analysoitavia vastauksia (Hirsjärvi ym. 2004, 196).

Kysymys 1 kartoittaa vastaajan sukupuolen ja kysymyksessä 2 selvitetään vastaajan ikä. Vastauksen luontevuuden helpottamiseksi ja yksityiskohtaisten ikätietojen epäolennaisuuden vuoksi ryhmittelin eri ikäryhmät keskenään. Ryhmittelyssä erottelin alle 18-vuotiaat ja seuraavat ryhmät suhteellisella tasavälillä (7 - 15 ikää per ryhmä), lopuksi yli 65-vuotiaat omana ryhmänään. Ryhmät edustavat osaltaan erilaisia elämänvaiheita potentiaalisimmin kotona asuvista alaikäisistä opiskelijoihin, työssäkäviin, keski-ikäisiin ja eläkeikäisiin. Ikä on erittäin käyttökelpoinen ja potentiaalinen lisämuuttuja ristiintaulukoinnissa.

Kysymys 3 keskittyy vastaajien elokuvissakäynnin vilkkauteen. Pyrin tarjoamaan skaalaan monimuotoiset ja kattavat vaihtoehdot, jotka ovat myös aineiston käsittelyn yhteydessä tarvittaessa yhdisteltävissä keskenään (esimerkiksi '6 - 10 kertaa käyvät' ja 'yli 10 kertaa käyvät'). Tärkeä oli myös tarjota tilaisuus vain äärimmäisen harvoin (0 - 1 kertaa) elokuvissa kävijöihin.

Neljäs kysymys on viimeinen taustoittavan ryhmän kysymys ja käsittelee elokuvateatterikäyntien suhteellista määrää toteutuspaikkakunnalla, Mikkelissä. Kokeilin useita eri vaihtoehtoja monivalinnoille ja päädyin ryhmittelemään ne suhteellisen laveasti, sillä tässäkin tarkkojen prosenttilukujen kerääminen olisi ollut tarpeetonta, koska prosenttiluvut olisivat joka tapauksessa perustuneet arvioihin. Pääpaino oli siis arvioiden tiedustelussa ja muotoilin vaihtoehdotkin sen mukaisesti. Tulen todennäköisesti myös ryhmittelemään eri vaihtoehtoja keskenään (esimerkiksi vaihtoehdot 'reilusti alle puolet' ja 'alle puolet'). Toisaalta pyrin myös tutkimaan, ilmeneekö täysien ääripäiden vastauksissa eroavaisuuksia ('reilusti alle puolet' ja 'kaikki tai lähes kaikki'). Kysymys 4 on lisäksi erittäin potentiaalinen ryhmittelyn väline 3. kysymyksen kanssa.

Kysymykset 5 - 8 käsittelevät tyytyväisyyttä, kehitystarpeita ja yrittävät rohkaista kommentoimaan. Kysymys 5 keskittyy esitysaikoihin, kysymys 6 keskittyy valikoi-  
maan. Yhdistelin kysymyksissä 5 ja 6 sekä monivalintaa että avointa kysymystä. Kysymyksissä olisi syytä tarjota vaihtoehto 'ei mielipidettä', sillä on havaittu että ihmiset vastaavat, vaikkei heillä olisi vahvaa kantaa suuntaan eikä toiseen (Hirsjärvi ym. 2004, 198). Välttään siis pakottamiselta johonkin tiettyyn mielipiteeseen. Lisäksi tarjosin kieltävälle vaihtoehdolle avoimen vastauksen lisätilan, jossa asiakas saa halutessaan omin sanoin kuvailla tuntojaan ja havaintojaan. Tämä tarjoaa mahdollisuuden tunnistaa vastaajan motivaatiotekijöitä ja viitekehystä (Hirsjärvi ym. 2004, 196).

Seitsemännessä kysymyksessä olen lähtenyt hakemaan painotuksia: pyydän vastaamaan yhteen tai useampaan kohtaan ja tällä tavoin joku voi korostaa tietyn kehityskohdan merkityksellisyyttä tai rastittaa vaikka kaikki. Kaikista vastauksista kertynee mielenkiintoinen ja käyttökelpoinen kuvaaja, jota voidaan havainnollistaa esimerkiksi pylväsdiagrammilla. Osa-alueiden (asiakaspalvelu, elokuvatarjonta, elokuvatekniikka, esitysaajat, naposteluvalikoima, viihtyvyys) valinnan suoritin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja se kattaa mielestäni palvelukokonaisuuden eri osat pääpiirteittäin. Rastitettavat vaihtoehdot on lisäksi helppo käsitellä ja syöttää sähköisesti SPSS-sovellukseen.

Kysymys 8 mahdollistaa kaikenlaisen kommentoimisen, tarjoten käytännössä täysin vapaat kädet vastaajille. Avoimet kysymykset sallivat vastaajien ilmaisua omin sanoin ja auttaa nostamaan pintaan mahdollisia lisäilmiöitä (Hirsjärvi ym. 2004, 196). Mikäli avoimissa kysymyksissä ilmenee toistuvia teemoja, on niiden ryhmittely erittäin var-  
teenotettava vaihtoehto. Avoimet kysymykset ovat työlämpiä käsitellä sähköiseen ja



analysoitavaan muotoon, mutta toisaalta ne voivat potentiaalisesti tuoda merkittävää lisäarvoa muun muassa vastaajakunnan arvotuksia ja perehtyneisyyttä arvioitaessa (Hirsjärvi ym. 2004, 196). Lisäksi pyrin rohkaisemaan ihmisiä kommentoimaan lisätoimuksen muodossa ('kaikki mielipiteet ovat erittäin tervetulleita!').

Lomakkeen loppuun sijoitin vastaajilta arvontaa varten kerättävät tiedot. Pidin tiedot minimissään (nimi ja puhelinnumero), sillä tämäkin lisää lomakkeen täytön mielekkyyttä. Tarkemmat arvonnin voittajien yhteystiedot postitusta varten ovat selvitettävissä kätevästi puhelimitse ja sovittavissa toimeksiantajan kanssa.

## 2.6 Aineiston käsittely

Aineiston käsittelyssä merkittävänä apuna on SPSS-ohjelmisto. Ohjelmisto on suunniteltu nimenomaan kvantitatiivisen aineiston analysointiin, mikä alkaa aineiston syötöstä (Metsämuuronen 2001, 3). Aineistoni on avoimia vastauskohtia lukuun ottamatta kvantitatiivinen. Kysymyskohtaisista aineistoista on tehtävissä havainnollistavia kuvaajia esimerkiksi ikäjakaumasta ja aloitan tulosteni käsittelyn suoraviivaisten kokonaisotannon mukaisten tulosten käsittelyllä. Yritän etsiä yhteisiä nimittäjiä ryhmittelyn avulla myös avoimista vastauksista. Aineiston syötön aloitin numeroimalla kaikki paperiset vastauslomakkeet, mikä helpottaa huomattavasti niiden paikantamista mahdollisten epäselvyyksien varalta ja edesauttaa eheän aineiston syntymistä. Toteutin aineiston syötön useammissa tasaerissä, pyrkien kitkemään virhesyötöt minimiin.

Kvantitatiivisen tutkimuksen ydin on tutkia eri osatekijöiden välisiä suhteita (Punch 2004, 11). Yksi keskeisimmistä lomakkeisiin kerätyn aineiston käsittelymenetelmistä on ryhmittely ja se on keskeisessä roolissa tutkimukseni käsittelyssä. Ryhmittelyä käytettäessä täytyy päättää, mitkä tapaukset, kyselyn sisältämät osiot, henkilöt tai muut tutkimusyksiköt ovat perusteltavissa samankaltaisiksi ja sijoitettavissa yhteen (Eräutuuli ym. 1994, 45). Tässä voidaan hyödyntää faktorianalyysiä eli tekijöiden erittelyä (Eräutuuli ym. 1994, 46). Taustakysymyksissä olen tarkoituksellisesti rajannut eri tekijöitä vastaajista, mikä helpottaa niiden ryhmittelyä, etenkin sähköisessä muodossa käsiteltäessä, jolloin esimerkiksi tietyt kaksi muuttuja-arvoa voidaan poimia tiettyä vastaajakuntaa yhdistäviksi tekijöiksi.

Jos kvantitatiivisen mittauksen avulla pystytään ammentamaan tutkimusongelman kannalta relevanttia tietoa, voi analyysissä hyödyntää tilastollisia menetelmiä. Tällöin aukeaa mahdollisuus sattumien ja systemaattisten vaihteluiden erottamiseen johtopäätösten tueksi (Alkula ym. 1999, 21). Pyrin siis erilaisten ryhmittelymahdollisuuksien avulla löytämään, onko erilaisten asiakaskuntien kollektiivisissa näkemyksissä eroavaisuuksia suhteessa toisiinsa. Mikäli näin ei ole, sekin tarjoaa lisäarvoa tutkimustuloksille: kaikki olivat esimerkiksi enemmän tai vähemmän samoilla linjoilla suhteessa käsiteltyyn osa-alueeseen.

Tutkimuksessani keskeisiä ryhmittelymahdollisuuksia tarjoavat etenkin tutkimuksen neljä ensimmäistä kysymystä, joissa käsitellään vastaajan taustatietoja: sukupuoli, ikä, elokuvateattereissa käymistiheyttä ja keskitetymin sitä kuinka suuri osa käynneistä on tutkimuksen kohdealueella, Mikkeliässä. Taustoittavat kysymykset onkin laadittu niiden ryhmittelymahdollisuutta silmällä pitäen. Ryhmittelemällä kyseisiin kohtiin eroavasti vastanneita voidaan muodostaa henkilötyyppejä ja tarjoutuu oivallisia tilanteita ristiintaulukoinnille, vertailuun henkilötyyppiryhmien kesken. Ristiintaulukoinnin avulla on mahdollista havainnollistaa kahden tai useamman muuttujan välistä riippuvuutta ja teoriassa se on erityisesti luokitteluasteikollisten muuttujien analyysikeino (Metsämuuronen 2001, 44). Tarkoituksena voi myös olla tarkistaa, onko jokin yksittäinen tapaus osa laajempaa kokonaisuutta (Erätuuli ym. 1994, 48). Mikäli vastauksista ei ole vedettävissä selkeää ilmiötä tiettyjen henkilötyyppien kesken, tuottaa sekin arvokasta informaatiota.

Ryhmittely on otollinen työkalu myös avoimien vastausten käsittelyssä ja pyrinkin etsimään niiden joukosta yhteisiä nimittäjiä. Avoimet vastaukset tuottavat muista kysymyksistä poiketen vahvan kvalitatiivista tietoa ja yksi tunnusomainen kvalitatiiviseen aineistoon kohdistuva operaatio on havaintojen luokittelu. Tämä voi olla joko ryhmittely ennalta määriteltuihin kategorioihin tai vaihtoehtoisesti epämääräisemmän samankaltaisuuden mukaan.

Standardoiduissa lomaketutkimuksissa voi lisäksi olla parempi käsitellä avovastauksien luokittelu käsitteellisenä tulkintatehtävänä, sen sijaan että se muotoiltaisiin tekniseksi reliabiliteettikysymykseksi. Tärkeintä olisikin siis määritellä luokittelusäännöt. (Mäkelä 1990, 54 - 55.) Teen siis avovastauksien tulkinnat ryhmittelymenetelmällä, jossa käytän avukseni ennalta määriteltymiä kategorioita kysymyksestä 7 (kehitysosa-

alueet), minkä lisäksi etsin tulkinnallisia yhteisiä nimittäjiä joiden pohjalta voisin muodostaa uuden ryhmän. Ryhmien perusteella teen ryhmittelevän Excel-taulukoinnin avovastauksista ja pidempien, useampia luokkia sisältävien vastausten tapauksessa etsin niistä luokitteluihin sopivat osatekstit eli segmentit (Ahonen ym. 1996, 163). Yksittäisilmiöidenkin nostaminen on mielestäni arvokasta, etenkin kun huomioidaan esiselvitysmuotoinen ilmiöitä nostatteleva tutkimusnäkökulma.

Avoimet vastaukset voivat osaltaan antaa lisätukea tai vastapainoa tietyille muissa kysymyksissä esille tulleeille ilmiöille sekä tarjota samalla yksityiskohtaisempaa tietoa havainnollistavien esimerkkien muodossa. Jaottelin avoimet vastaukset omaan osioon-  
sa tulosten käsittelyssä. Erittelin myös kysymyskohtaisten tilastojen, ristiintaulukoitu-  
jen ja ryhmiteltyjen vastausten käsittelyt omiin osioihinsa.

Aineiston käsittelyn lopuksi pohdin ja arvioin vielä koko keruuprosessia kuten tausta-  
työn sujuvuutta, kysymysten muotoilua, lomakesuunnittelua, saatujen tulosten käyttö-  
kelpoisuutta ja parannusehdotuksia. Pyrin aineistoni käsittelyssä myös kriittisyyteen ja  
arvioimaan esittämieni argumenttien uskottavuutta niiden esittämisen yhteydessä.  
Tärkeää olisi myös aina pyrkiä esittämään perustelut kaikille vahvoille väittämille.  
Liika kritiikkikin voi olla pahasta, sillä jos lähtökohtaisesti epäilee kaikkea mitä ai-  
neiston käsittelyn yhteydessä nostaa esille, ei todennäköisesti edetä mihinkään. Aina  
on löydettävissä jokin syy olla uskomatta väitteitä, joten tietty määrä uskoa omiin pää-  
telmiin on yksinkertaisesti oltava. (Ketokivi 2009, 184.)

## 2.7 Otanta

Edellisessä kohdassa käsiteltyyn ryhmittelyyn vedoten en näe syytä toteuttaa erityisiä  
toimenpiteitä kyselyn otannan suhteen. Eli jakoa perusjoukon ja siitä poimittavan  
edustavan otoksen välillä ei mielestäni tarvita, luonnollisesti siksi että kaikki vastaajat  
ovat merkityksellisiä tutkimuksessani: jokaisen mielipide on tärkeä ja syytä olla edus-  
tettuna (Hirsjärvi ym. 2004, 175). Informoin selkeästi, että vain yksi vastaus henkilöä  
kohden on sallittu. Käyn siis vastaukset nimi- ja yhteystietoineen läpi ja poimin niiden  
joukosta mahdolliset tuplakappaleet. Jos sellaisia tulee vastaan, pyrin satunnaisotan-  
nan keinoin valitsemaan niistä vain yhden edustamaan kyseistä henkilöä. Lisäksi pois-  
tan käsiteltävästä aineistosta liian vajavaiset vastauslomakkeet, sillä niillä on iso riski

tuottaa vääristymää aineistoon. Ryhmittelyn ja ristiintaulukoinnin yhteydessä toteutan kokonaisaineiston keskuudesta eri taustatekijöiden mukaista otantaa.

Ristiintaulukoinnin ja ryhmittelytoimenpiteiden takia oli äärimmäisen tärkeä huomioida niiden otannallinen hyödynnettävyys mahdollisimman hyvin jo lomaketta suunniteltaessa. Täytyi etenkin päättää oikea tasapaino yleistettävyyden ja yksilökohtaisten havaintojen tekemisen kesken. Eri vastaajaryhmien itsenäisten suhteiden sujuvan käsittelyn varmistamiseksi tulisi tähdätä itsenäisten ryhmien monipuolisuuteen ja kattavaan edustavuuteen (Punch 2009, 62).

## **2.8 Kyselyn käytännön toteutus**

Kysely toteutettiin molemmissa Mikkelin elokuvateatterissa, Kinolinnassa ja Ritzissä elokuvateatterin odotustilaan sijoitettujen vastauslomakkeiden muodossa. Kysely oli voimassa hieman yli yhden kuukauden ajan (18.3. - 24.4.2013). Voimassaoloajalla on tähdätty sopivan kokoisen vastausaineiston saavuttamiseen, minkä lisäksi ajankohta osuu pääsiäisen seudulle, jolloin yrittäjien mukaan on myös vilkkautta elokuvateattereissa.

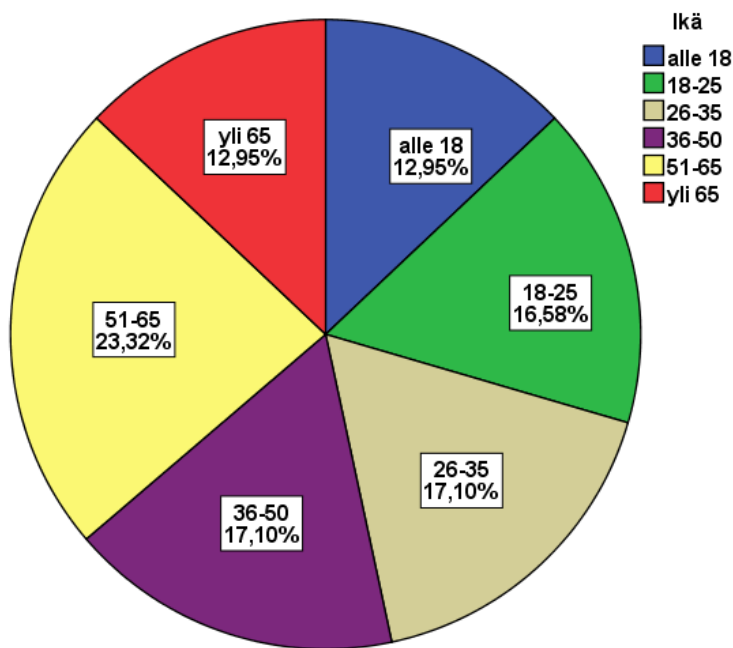
Kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa täyttäneiden kesken arvotaan lisäksi kolme kappaletta kahden lipun ja snack-setelin yhdistelmiä (28 euron arvoisia), jotka toimeksiantaja lupautui kustantamaan. Tälläkin tähtäsin vastausten määrän kadon kitkemiseen, motivoimalla asiakkaita vastamaan. Kustansin lomakepaperit yhdessä toimeksiantajan kanssa ja toimeksiantaja tarjosi vastauskynät kyselyä varten. Voittajille ilmoitettiin puhelimitse kyselyn määräajan umpeuduttua ja heiltä kerättiin tarkemmat yhteystiedot palkintojen postittamista varten.

Mikkelin elokuvateattereiden edustaja auttoi kyselystä tiedottamisessa, informoiden siitä sosiaalisessa mediassa. Lisäksi toteutin selkeät ja teemaan soveltuvat ohjeistukset vastauslaatikkoon ja sen läheisyyteen sijoiteltavien julisteiden muodossa (Liite 2.). Myös vastauslaatikot askarreltiin teeman mukaisesti vastaamaan visuaalisesti sijoituspaikkansa tunnelmaa. Informoin myös selkeästi kyselyn loppumispäivämäärästä epäselvyyksien välttämiseksi sekä palkintoina olevista lippupaketeista.

### 3 TULOKSET

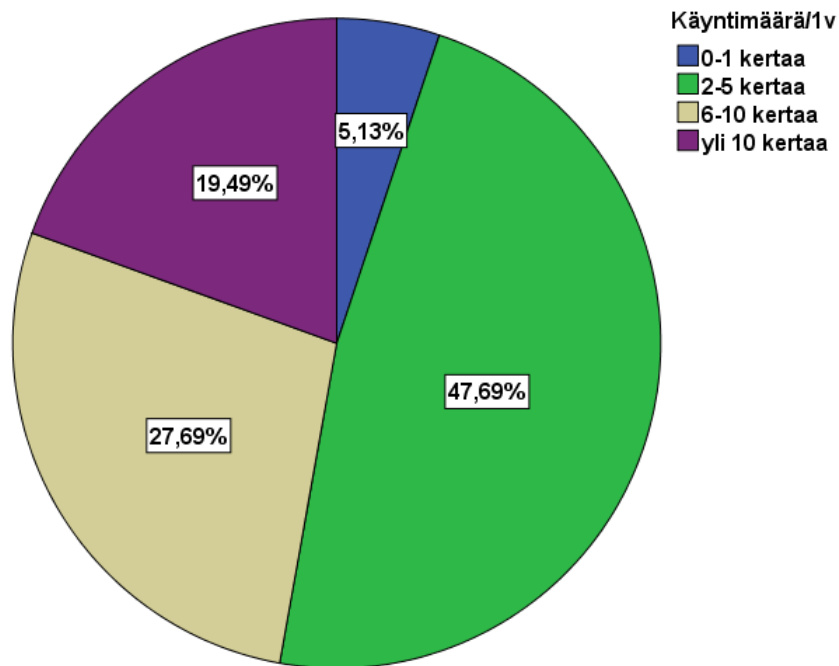
Tutkimuksen tulokset on johdettu analysointimenetelmin SPSS-ohjelmaan syötetyistä, täytetyistä vastauslomakkeista. Joidenkin kuvaajien tekemisessä käytin apuna myös Excel-ohjelmaa. Kokonaisotannon mukaiset kuvaajat kertovat yleiskuvan kehitystarpeiden ja asiakkaiden tyytyväisyyden tilasta. Hyödynnän graafisia kuvaajia aineiston käsittelyssä ja tulosten johtopäätösten perustelussa. Käyn ensiksi läpi kokonaisotannon mukaiset tulokset, jonka jälkeen esittelen avoimien kysymyksien vastauksista tehtävissä olevat päätelmät. Lopuksi esitän ristiintaulukoinnilla ja ryhmittelyllä esiin nousseita ilmiöitä kuvaajien avittamana.

Kyselyyn vastanneita ja vastauslomakkeensa täyttäneitä oli 195 kappaletta. Se ylitti varovaiset odotukset ja oli näin ollen erittäin positiivinen yllätys. Vastaajista 31,3 prosenttia oli miehiä ja 68,7 prosenttia naisia, mikä on siis painottunut hieman naispuolisiin vastaajiin. Kuviossa 1 on esitetty vastaajien ikäjakaumat.



**KUVIO 1. Ikäjakauma**

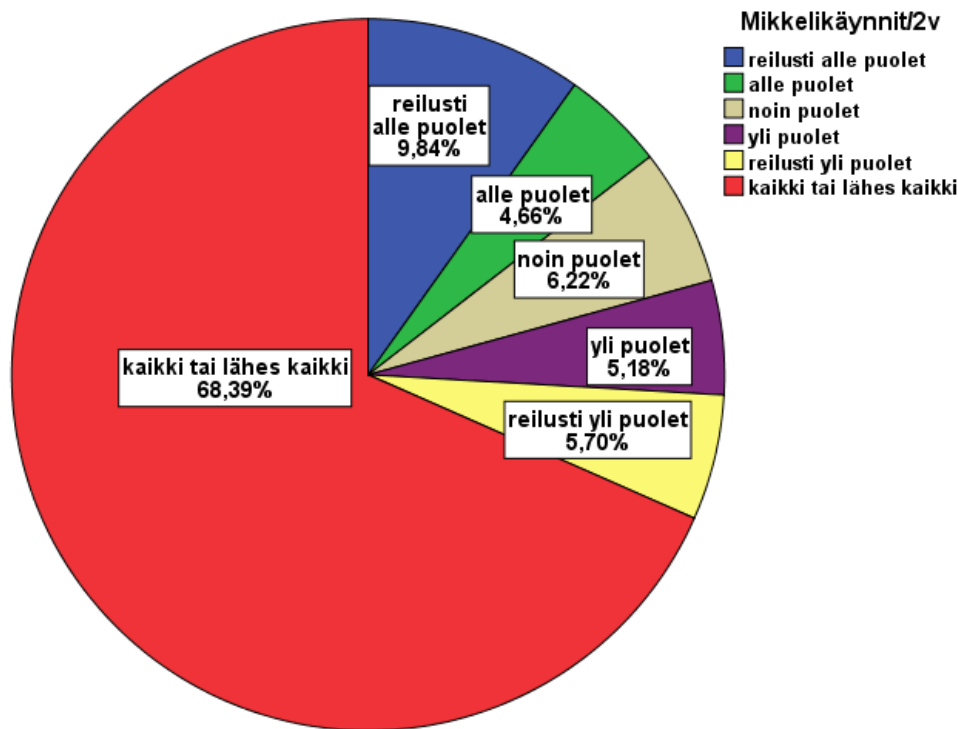
Vastaajien ikäjakauma on kohtalaisen tasainen, mikä on hyvä asia. Jakauma on todella käyttökelpoinen, vaikkakaan se ei edusta esimerkiksi Mikkelin todellista ikäjakaumaa, jonka mukaisesti 65 vuotta täyttäneiden osuus Mikkelin väestöstä on noin 21,6 prosenttia (Mikkeli – S:t Michel). Tuloksissa ovat siis edustettuina melko tasapuolinen määrä jokaisen ryhmän edustajia. Ikäjakauma antaa myös hyvät lähtökohdat ristiintaulukoinnille.



**KUVIO 2. Käyntimäärät per vuosi**

Käyntimäärät antavat lisätietoa asiakkaiden käyttäytymisestä (ks. Kuvio 2). Miltei puolet vastanneista käy elokuvissa 2 - 5 kertaa vuodessa. Suomen elokuvasäätien tilastojen mukaan Mikkelin kävijämäärät asukasta kohden olivat 1,44 per vuosi ja kaikista korkeimmillaankin lukema oli 3,83 per vuosi (Elokuvavuosi 2012, 25). Huomionarvoista on 6 - 10 ja yli 10 kertaa käyvien yhteenlaskettu määrä, mikä on peräti 47,18 prosenttia.

Voidaan siis toisin sanoen todeta, että elokuvissa kävijöiden joukostaakin erottuu selkeästi joukko, joka käy siellä selvästi keskimääräistä useammin. Tämä voi johtua, ainakin osittain, useammin käyvien korkeammasta potentiaalista vastata kyselyyn. Kävijäuskollisuus on kuitenkin varsin suurta, rohkenisin väittää. Tästä voidaan myös vetää yhteys elokuvateatterien nykytilasta tekemiini johtopäätöksiin eli aktiivisen asiakaskunnan voidaan myös nähdä sitä voimakkaasti tukevana ilmiönä. Tutkimuksen kannalta tämä merkitsee sitä, että suuri osa vastausjoukosta on niin sanottuja aktiivikävijöitä, millä on niin hyvät kuin huonot puolensa. Edustavuus kärsii kenties hieman, mutta toisaalta useammin elokuvateattereissa käyvät asiakkaat ovat sitäkin valvettuneempia arvioimaan mikä on hyvin ja missä olisi kenties kehitettävää. Seuraava kuvaaja valaisee vastaajien jakaumaa entisestään, sillä se havainnollistaa, kuinka merkittävä osa vastaajien elokuvateatterikäynneistä on Mikkeliissä.

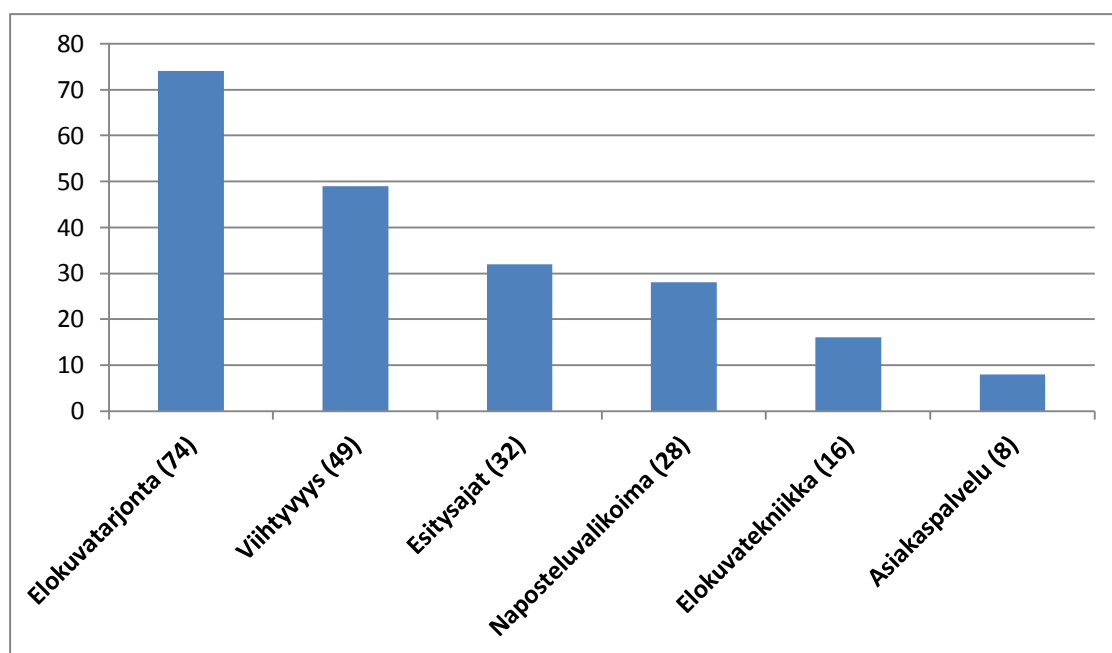


**KUVIO 3. Elokvateatterikäynnit Mikkelissä (viimeisenä kahtena vuotena)**

Tämä kuvio kertoo etenkin sen, että valtaosan (noin 68 prosenttia) elokuvateatterikäynnit olivat viimeisten kahden vuoden säteellä painottuneet pääsääntöisesti Mikkeeliin. Lisäksi yli puolet tai reilusti yli puolet vastanneiden määräkin kipusi lähes 11 prosenttiin. Alle puolet ja reilusti alle puolet vastanneita on kuitenkin silti noin 14 prosenttia eli harvemmin Mikkelissä käyneetkin olivat kyselyssä edustettuina. Korkea kävijöiden määrä viittaa vahvasti asiakaskunnan käyttäytymismalleihin. Elokuissa käydään mitä todennäköisimmin vain yhdellä paikkakunnalla, joten mahdollisten paikkakunnalta poistumisten yhteydessä ei näyttäisi olevan suurta ilmiötä elokuvateatterikäyntien suhteen. Ihmiset käynevät siis todennäköisimmin elokuvissa asuinpaikkakunnallaan ja iso osa vastaajakunnasta on mitä todennäköisimmin Mikkelissä tai sen lähistöllä asuvia.

Tyytyväisten osuus esitysaikojä kysyttäessä oli hieman yli 90 prosenttia ja valikoimien suhteen noin 83 prosenttia. Liitteessä 3 ovat tiivistykset molempiin kohtiin tulleista avoimista vastauksista (perustelut ei-vastaukselle), joita käsittelen tarkemmin avoimien vastausten osiossa. Tämä saattoi osittain johtua kysymyksen muotoilusta, sillä vaatimus ei-vastauksen perustelulle vaikutti kenties sen vaihtoehdon valinneiden määrään. On toki vaikea sanoa missä laajuudessa. Tyytyväisyyslukemat ovat kuitenkin sen verran korkealla tasolla, että voidaan hyvällä syyllä sanoa asioiden olevan asiakkaiden

mielestä hyvällä pohjalla. Käsitykseen valikoimista vaikuttaa voimakkaasti henkilökohtaiset mieltymykset, joten sen matalampi prosenttilukema on selitettävissä ainakin osittain ilmiön väistämättömyydellä, etenkin kun huomioidaan ikäjakauma.



**KUVIO 4. Kehityskohteiden jakauma**

Seitsemännessä kyselylomakkeen kohdassa listattujen kehityskohteiden valinnassa painotukset menivät kuvion mukaisessa järjestyksessä. Yhteensä 41 vastaajaa jätti tämän osion kokonaan tyhjäksi kysymyksen kehotuksesta (valitse 1 tai useampi) huolimatta, mikä voi osaltaan kertoa myös tyytyväisyydestä, koska he eivät halunneet valita kehityskohteita. Kysymyksellä haettiin ennen kaikkea painotuksia ja monet tähän kysymykseen vastanneista olivat valinneet useampia vaihtoehtoja. Kysymykseen vastanneita oli siis yhteensä 154 ja painotusten yhteenlaskettu lukema on 207.

Elokuvatarjonta oli melko selkeästi ykkössijalla osa-alueiden painotuksissa ja se olikin noussut esille alustavissa toimeksiantajan kanssa käydyissä, tutkimusta pohjustavissa keskusteluissa, esitysaikojen ohella. Viihtyvyys oli kuitenkin toiseksi eniten ääniä saanut tekijä, minkä lisäksi naposteluvalikoima oli saanut lähes saman verran ääniä, kuin esitysajat. Osa-alueiden painotukset tarjoavat mielestäni käyttökelpoisen kuvan asiakkaiden kehitystoiveista ja sitä voidaan hyödyntää tulevia toimenpiteitä, kuten mahdollisia jatkotutkimuksia suunniteltaessa.



Tarjonta on selkeästi mielipiteitä herättävä aihealue ja onkin mielestäni loogista, että se sai niin paljon ääniä. Ehkä vastaajakunnan ikäjakaumakin vaikutti osaltaan siihen. Tasainen jakauma tukee sitä, että mielipiteissä on elämäntilanteista johtuen potentiaalisemmin suurta hajontaa. Yksi mahdollinen johtopäätös olisi tehdä lisätutkimuksia tarjontaan keskittyen, sillä sen saama äänimäärä oli niin suuri. Toisaalta tarjonnan saama huomio oli alustavien kaavailujenkin perusteella odotettavissa. Pienempien paikkakuntien resurssit ja vaikutusmahdollisuudet tarjontaan ovat myös rajallisemmat minkä lisäksi tarjonta riippuu paljolti siitäkin, mitä elokuva-alalla tuotetaan. Tästä kertoo esimerkiksi viimeisten vuosien runsaslukuisten kotimaisten julkaisujen siivittämät katsojamäärälukemat, joita aikaisemmin käsittelin. Avoimissa vastauksissa nousi myös esille tarjontaa käsitteleviä teemoja, joita käsittelen seuraavassa osiossa.

Myös selkeästi vähemmälle äänimäärälle jääneet elokuvatekniikka ja asiakaspalvelu tarjoavat kiinnekohtia johtopäätöksille. Elokuvateattereiden tekniikkaan on tehty runsaslukuisia parannuksia ja lisäinvestointeja, kuten digitalisoitumista, 3D-tekniikkaa ja alan nykytilaa käsitellessäni tuli ilmi. Sama pätee myös Mikkeliin, kuten totesin. Mielestäni elokuvatekniikan vähäinen äänimäärä kertoo osaltaan juuri tästä ilmiöstä. Äänimäärän vähäisyyden merkittävyyttä tukee se, että tärkeimmät elokuvissa käymisen motivoivat tekijät olivat äänimaailma ja iso valkokangas, jotka viittaavat suoraan elokuvatekniikkaan (Kotimaisen elokuvan yleisöt -tutkimus 2010, 13). Se viestii siis tyytyväisyydestä.

Viihtyvyys oli toiseksi eniten ääniä kerännyt kehitettävä osa-alue ja se on mielestäni merkittävässä roolissa, etenkin koska katsomismukavuus on arvotettu kolmanneksi merkittävimmäksi motivoivaksi tekijäksi Suomen elokuvasäätien tutkimuksessa, jään vain 6 ja 4 prosenttiyksikköä edellä mainituista päämotivoijista (Kotimaisen elokuvan yleisöt -tutkimus 2010, 13). Viihtyvyys on siis asiakkaille tärkeä tekijä elokuvateatterissa, mikä selittää osaltaan sen saamaa ääniosuutta. Toinen potentiaalinen selitys on Mikkelin elokuvateattereiden perinteikkäät toimitilat, jotka ovat pysyneet samoina kohtalaisen pitkään ja osaltaan rajoittaneet esimerkiksi tilalaajennusmahdollisuuksia. Tulkitsen, että juuri viihtyvyys on tämän painotuskysymyksen perusteella otollisimpia lisäselvityksen kiintopisteistä. Viihtyvyystekijät tulivat yhtenä näkyvimpänä yksittäisenä teemana vastaan myös seuraavaksi käsittelemissäni avoimissa vastauksissa.

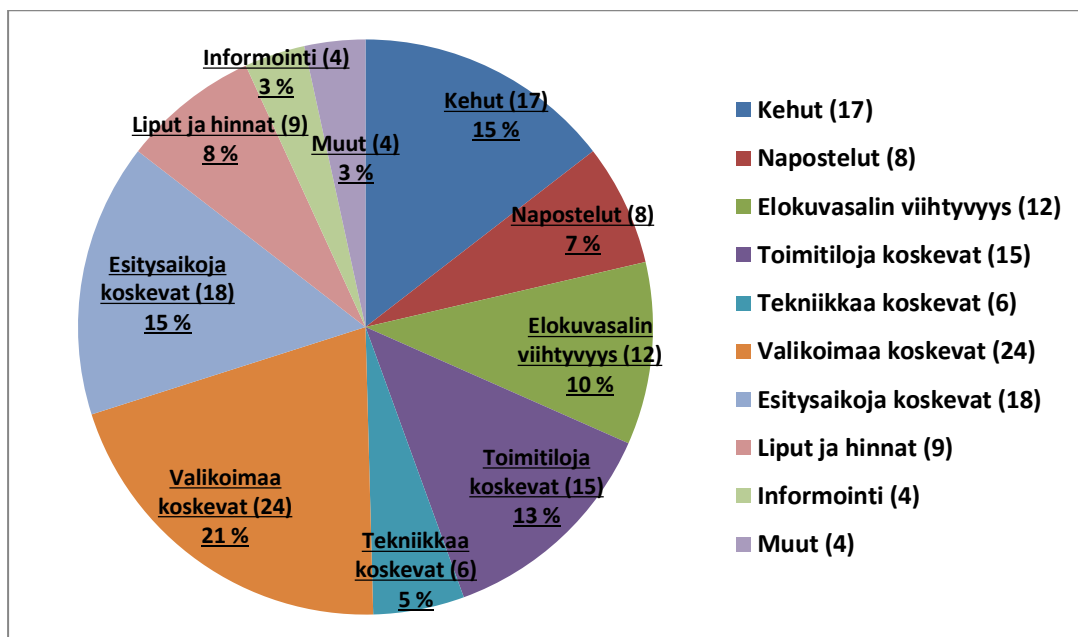
### 3.1 Avoimet vastaukset

Kyselystä tuli kolme eri otosta avoimia vastauksia: tyytymättömyyttä ilmaisseet elokuvavalikoimaa ja esitysaikoja käsitelleet perustelut sekä erillinen avoimien kysymysten vastausosio. Käsittelen ensiksi kielteisten vastausten perustelut (Liite 3.), joita oli kokonaisuudessaan esitysaikojen kohdalla 10 ja valikoiman kohdalla 20 kappaletta. Sitten käyn läpi kommentit ja kehitysehdotukset (Liite 4.), johon kertyi yhteensä 90 vastausta, mikä on noin 46 prosenttia vastaajista.

Esitysaikoihin tyytyväisyyttä (viides kysymys lomakkeessa) koskeneet kielteiset kommentit nostivat esille etenkin liian myöhäiset ajankohdat (pääosion iäkkäämmät vastaajat), mutta toisaalta toivottiin myös myöhempiä iltanäytöksiä (pääosin nuoremmat vastaajat). Päivänäytöksiäkin toivottiin lisää. Lisäksi marginaalielokuvista nousi esille niiden hankalaksi nähdyt päivänäytösajat, joista eräs vastaaja kuitenkin kommentoi ”Trendi tosin on valtakunnallinen”. Keskeinen teema oli myös elokuvien pyörimisaikojen riittämättömyys.

Valikoimaa (kuudes kysymys lomakkeessa) käsiteltäessä toivottiin etenkin marginaalisempia ja vähemmän tunnettuja elokuvia, kuten taide-elokuvia sekä persoonallisia, eurooppalaisia ja pohjoismaisia elokuvia. Useat vastaajat olivat myös toivoneet lisää draamaa ja aikuisempaa valikoimaa sekä vähemmän toimintaa ja nuorisolle tähdättyjä elokuvia. Valikoimaa kommentoitiin myös liian pieneksi ja suppeaksi. Esitysaikoja ja valikoimaa kielteisesti kommentoineiden osuudet olivat koko vastaajajoukosta pienet, mutta nekin saattavat tarjota kiintopisteitä, joihin tarttua.

Kommentit ja kehitysehdotukset (kahdeksas kysymys lomakkeessa) antoivat 90 vastauksen ryppään. Ryhmittelin kaikki kommenteissa esille nostetut asiat, kuten teoriaosiossa suunnittelin. Käytin ryhmittelyssä pohjana kehitysosa-alueiden jaottelua, minkä lisäksi tein päätelmiä kommenteissa toistuneiden ilmiöiden perusteella. Esitän ryhmät graafisesti ja sen jälkeen käsittelen ne yksi kerrallaan ja nostan jokaisen osion sisältä huomionarvoisia kommentteja. Kertyneet 90 kommenttia tuottivat yhteensä 117 eri ryhmiin jaoteltavissa ollutta asiaa.



**KUVIO 5. Avoimien kommenttien ryhmittelyt**

Kuvaajan perusteella voidaan todeta, että kautta tutkimuksen isossa roolissa ollut elokuvavalikoima on vahvana teemana myös avoimissa vastauksissa 21 prosentin osuudellaan. Seuraavina tulevat esitysaikoja koskevat kommentit ja positiiviset kommentit. Käyn avoimet vastaukset nyt läpi osio kerrallaan isoimman osuuden saaneista alkaen sekä nostan esiin mielestäni huomionarvoisia ilmiöitä.

Valikoiman (yhteensä 24) kohdalla nousivat esiin etenkin marginaalielokuvat (kuten pienen budjetin elokuvat), ooppera, eurooppalaiset elokuvat (erityisesti ranskalaiset), yleiset kommentit valikoiman lisäämisestä sekä teemanäytösten ja matinea-elokuvien esittäminen. Mielenkiintoisia yksittäisiä kommentointeja olivat mielestäni ”Vauvakiino”, ”Sunnuntai-iltapäivisin voi olla aikuisillekin tarjontaa”, ”draamaa voisi olla enemmän” sekä ”Tehkää asiakaskyselyitä elokuvista, joita toivottaisiin”.

Seuraavana ryhmänä ovat esitysaikat (yhteensä 18), joiden suhteen nousivat esille etenkin iltapäivänäytösten lisääminen, yksittäisten elokuvien esitysaikojen pidentäminen, useampien elokuvien esittäminen päivää kohden sekä aikaisempi informointi elokuvien esitysaikoista. Yksittäisinä kommentteina nostaisin esille seuraavat kommentit: ”Hienoa kun porrastetaan elokuvien esitysaikoja, mikä mahdollistaa monen filmin esittämisen viikon aikana”, ”Elokuvatarjonnassa voisi olla useammin myös 2D-versiot”, ”Esityksiä voisi ainakin kesäajalla olla aikaisemminkin esim. klo 12”, ”olisi-

ko pienfestarin paikka, jossa esitettäisiin useampia marginaalisia elokuvia yhden viikonlopun aikana?” sekä ”Myöhänäytöksiä voisi olla enemmän”.

Kolmanneksi eniten kommentteja (17) kertyi yritystä ja sen toimintaa kehuvaan osioon; ”Kiitos teille hyvistä palveluista”, ”Mielestäni kaikki toimii erinomaisesti. Kiitos!”, ”omaa viihtyvyyttään tuon ns. vanhanmalliset elokuvateatterit”, ”Ei mitään valittamista. Kaikki OK” ja ”Sopivan kokoinen ja viihtyisä elokuvateatteri (Molemmat)”. Positiivisia kommentteja oli mielestäni suurehko määrä, minkä lisäksi on huomionarvoista lisätä, että 54 prosenttia vastaajista jätti osion tyhjäksi, mikä voidaan tulkita ainakin osittain ”hiljaiseksi hyväksynnäksi”, lisäksi kysymysasettelussa mainittiin kehitysehdotukset, mikä antaa mielestäni lisätukea olettamukselle. Monet asiat ovat siis kunnossa asiakaskunnan mielestä, olisi tulkittavissa.

Elokiviateattereiden toimitiloihin liittyvät kommentit (yhteensä 15) nostivat esille useampia selkeitä ilmiöitä. Yksi näistä oli lisäästumapaikkojen toivominen odotustiloihin. Myös isompia tiloja toivottiin useammassakin kommentissa, etenkin vessatiloja koskien. Seuraavaksi vielä muita yksittäisiä kommentteja toimitiloista: ”Kaikki ensi-illat isoihin saleihin”, ”Miten tuuletus toimii?”, ”Odotustiloihin viihtyisyyttä”, ”Isompi kangas/tilat” sekä ”esteettömyys; jos tulet pyörätuolilla niin pääset tosi huonoille paikoille katsomaan, voisiko jonkun aitioista muuttaa esteettömäksi?”.

Toimitiloja koskien nostin elokuvasalin viihtyvyyden omaksi ryhmäkseen (12 kommenttia). Salin viihtyvyyden kohdalla oli käytännössä yksi iso tema: istuinpenkit sekä niiden koko ja mukavuus. Kommenteissa oli muun muassa seuraavanlaisia toteamuksia: ”Uuden penkit, enemmän jalkatilaa”, ”selän kaari menee väärään suuntaan”, ”Penkkeihin enemmän jalkotilaa, mukitelineet”, ”isommat tilat katsojille, harmittaa katsoa elokuvia polvet suussa”. Salien viihtyvyyteen liittyy läheisesti myös elokuvateknikka (6 kommenttia), joista valtaosa liittyi äänenvoimakkuuteen, esimerkkeinä ”Liian kovat äänet mainoksissa”, ”Joskus ääntä liikaa” sekä ”Useimmiten ääni liian kovalla. Joskus olen ottanut korvatulpatkin mukaan”.

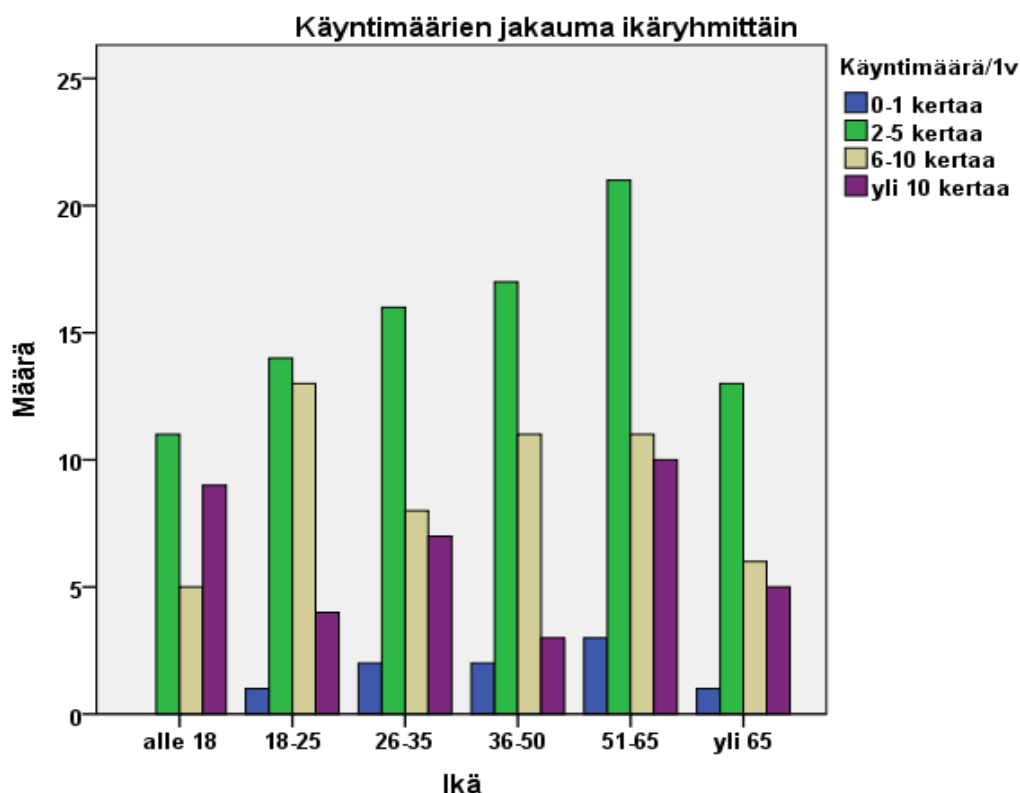
Liput ja hinnat keräsi 9 kommenttia. Kommentit keskittyivät matalampien hintojen toivomiseen sekä paikkalippujärjestelmän tiheämpään käyttöön. Yksittäisistä kommenteista mainittakoon seuraavat: ”Tarjouksia voisi olla” sekä ”Jos on ennakkoliput ostettu, niin selkeä ohjaus jonon ohi tai muita ohjeita miten toimitaan (suosituissa näy-

töksissä)”. Naposteluvalikoimakin sai useita kommentteja (yhteensä 8). Merkittävimpänä yksittäisenä teemana olivat terveellisemmät vaihtoehdot. Yksittäisiä huomioita vastauksissa: ”hattarakone ja jäähilejuomakone”, ”Kevyt/juures sipsejä vaihtoehdoiksi yms.”, ”Pähkinät”, ”Popcorneille mausteita” sekä ”Lisää irtokarkkeja”.

Lopuksi informointi ja muut kommentit (molempia oli 4). Informointiosio liittyi etenkin esitysajoista ilmoittamiseen. Lisäksi verkkosivut saivat kehuja. Yksittäisenä kommenttina seuraava: ”hyvin toimivat internetvaraus ja hyvät tiedot elokuvista”. Muut kommentit käsittelivät seuraavanlaisia aiheita: ”Yksityisnäytösten myynnin tehostaminen yhdistyksille & seuroille & yrityksille”, ”lasten kokoisia 3D laseja voisi olla tarjolla” sekä ”Ihmisiä voitaisiin opastaa istumaan ilman hajurakoja, ei tietenkään teidän vika että ihmiset tulevat myöhässä ja pyörivät teatterissa etsimässä paikkoja, mutta olisi kiva jos elokuvat alkaisivat ajallaan eikä 15 min myöhässä :)”.

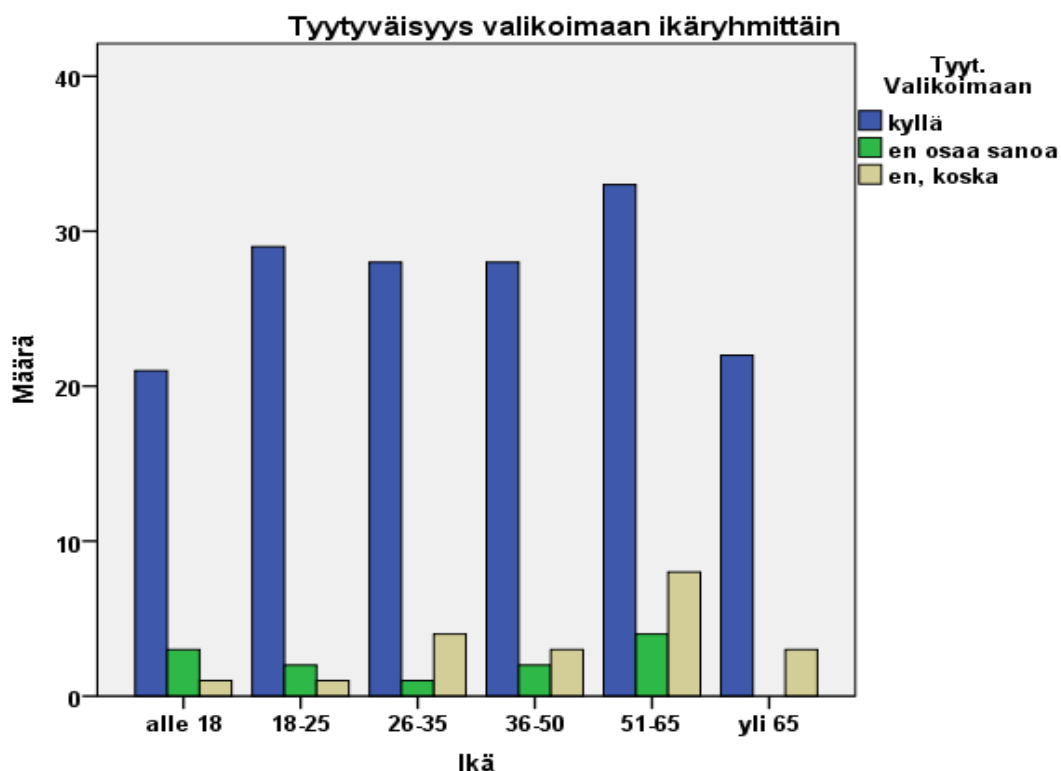
### **3.2 Ristiintaulukoinnit**

Seuraavaksi esittelen SPSS-ohjelmalla tehdyistä ristiintaulukoinneista johdetut kuvaajat. Tuon esille kuvaajia, joista oli mielestäni havaittavissa eroavaisuuksia tiettyjen, ennalta määrittelemieni vastaajaryhmien kesken. Kommentoin ohessa myös ristiintaulukointivaihtoehtoja, joista ei mielestäni ollut havaittavissa merkittävämpiä eroavaisuuksia. Pohdin myös lyhyesti, mitä ne mahdollisesti kertovat ja mitä niiden perusteella voisi päätellä ryhmien käyttäytymisestä.



**KUVIO 6. Käyntimäärien jakauma ikäryhmittäin**

Tämä oli mielestäni mielenkiintoinen tuloksiin sisällytettävä kuvaaja, riippumatta siitä ilmeneekö siitä mitään poikkeavuuksia eri ryhmien kesken. Yksi melko selkeä piirre on alle 18-vuotiaiden vastaajien pylväsjaakauma, joka kertoo ikäryhmän vilkkaudesta: 0 - 1 kertaa ei ole vastannut kukaan, minkä lisäksi yli 10 kertaa vastanneiden määrä on kaikkia ikäryhmiä hallitsevaan 2 - 5 kertaa vastanneisiin suhteutettuna kaikista suurin. Alle 18-vuotiaat käyvät siis ainakin kyselyn otannan perusteella suhteessa kaikista vilkkaimmin elokuvateattereissa. Myös 18 - 25-vuotiaiden vilkkaus on 6 - 10 kertaa vastanneiden suhteellisen määrän suuruuden ansiosta nuorempien ikäryhmien vilkkautta tukeva tekijä. Kuvaajasta on myös osittain havaittavissa päinvastaista ilmiötä eli ikäryhmän kasvaessa esimerkiksi 0 - 1 kertaa vastanneiden määrän lievä suhteellinen kohoaminen.



**KUVIO 7. Tyytyväisyys valikoimaan ikäryhmittäin**

Ristiintaulukoimalla valikoiman ikäryhmäjakaumaan suhteutettuna löysin mielestäni pienoisia eroavaisuuksia eri ikäryhmien tyytyväisyydessä. Mielestäni kuvaajassa on kohtalaisen selvästi havaittavissa kielteisten vastausten määrän kasvu vastaajien iän noustessa. Eniten kielteisiä vastauksia nimittäin olivat antaneet 51 - 65-vuotiaat ja selkeästi vähiten alle 18-vuotiaat sekä 18 - 25-vuotiaat. On toki myös mahdollista, että otannan pienuudesta johtuen tuloksissa voi olla vääristymiä, mutta mielestäni korrelaatio on tämän ristiintaulukoinnin osalta joka tapauksessa mainitsemisen arvoinen. Edellä käsittelemissäni avovastauksissa valikoimaa kielteisesti kommentoineet olivat nostaneet esille muun muassa draaman ja aikuisemman valikoiman, joten ristiintaulukointi ilmentää mielestäni korrelaation näiden ilmiöiden välillä ja tukee siis sitä.

Kokeilin kuvaajaa ristiintaulukoimalla tyytyväisyyden esitysaikoihin eri ikäryhmien kanssa, mutta siitä ei mielestäni ollut vedettävissä muuta johtopäätöstä kuin se, ettei hajontaa eri ikäryhmien kesken ilmennyt. Sekin on toki arvokasta tietoa, joskin siinä on toki huomioitava otannan pienuuden aiheuttamat potentiaaliset vääristymät. Kokeilin ristiintaulukointia myös sukupuolien välisien erojen etsimiseksi, mutten havainnut merkittävämpiä eroavaisuuksia. Vertailua hankaloitti myös melko selkeästi suurempi naispuolisten vastaajien määrä (yli 68 prosenttia), joskin vertailukohtien painotukset

mukailivat molempien sukupuolien kohdalla toisiaan. Kehityskohteidenkaan kohdalla ei ollut havaittavissa merkittäviä eroavaisuuksia.

## **4 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Esitän lopuksi johtopäätökset tulosten ja käsitellyn aineiston pohjalta, pyrkien tarjoamaan toimeksiantajalle ohjeistuksia ja tартtumakohtia tulevien kehitystoimenpiteiden painottamisesta sekä perustellun mielikuvan asiakaskunnan yleisestä mielialasta ja tyytyväisyyden tasosta. Perehdyn myös tutkimuksen toteutukseen eri osa-alueita arvioiden, sillä arviointi ohjaa oppimista ja työskentelyä sekä tutkimustekstien kirjoittamista (Viskari 2000, 38).

On toki muistamisen arvoista, että opinnäytteet ovat kirjaimellisestikin opin näytteitä ja monesti tekijöidensä ensimmäisiä vierailuja tutkimustyöhön (Hakala 2004, 51). Tämä pätee myös minuun ja sitäkin suuremmalla syyllä en aio katua tekemiäni virheitä, sillä ne kaikki tukevat oppimista. Näkisin lisäksi että tulokset tarjosivat oikeasti hyödyllistä informaatiota toimeksiantajalle, mikä on ensiarvoisen tärkeää.

### **4.1 Tavoitteiden toteutuminen**

Tavoitteena oli suorittaa esiselvitys asiakaskunnan kehitysehdotuksista sekä nostaa esille toimeksiantajan kannalta käyttökelpoisia ilmiöitä ja huomionarvoisia havaintoja. Näkisin, että tutkimus pääsi varsin hyvin tavoitteeseensa ja toimeksiantajakin oli kommentissaan positiivinen. Tutkimuskysymyskin (Mitä ilmiöitä elokuvateattereiden asiakaskunnasta ja heidän mielipiteistään nousee keskeisimpinä esiin?) sai mielestäni vastauksen ja kertaan sen lopusta löytyvässä yhteenvedossa. Aikataululliset tavoitteet eivät aivan täyttyneet, mutta siitäkin selvittiin yhteisymmärryksessä toimeksiantajan kanssa – joustavuutta oli molempiin suuntiin.

### **4.2 Tutkimusprosessi ja luotettavuus**

Tutkimusprosessia merkittävimmin hankaloittanut tekijä oli mielestäni ongelmat aikataulutuksen kanssa. Aikataulun suunnittelu liittyy oleellisesti työskentelytekniikkaan sekä prosessin soljuvaan läpivientiin; prosessin osittaminen sopiviin paloihin voi helpottaa hanketta huomattavasti (Hakala 2004, 75 - 76). Aloitin opinnäytetyöni tekemi-



sen useampaan otteeseen ja vaihdoin aiheitakin moneen kertaan, aihepiiri eli elokuvateatteriala sentään säilyi muuttumattomana läpi useampivuotisen prosessin. Työvaiheiden toteutuksen osittaminen oli tutkimuksessani vähintäänkin tärkeässä roolissa.

Lopullisen suunnitelman noudattaminen noudatti suurimmaksi osaksi asettamaani aikataulua, vaikkakin lopullisen version valmistuminen venyi hieman muun muassa kokopäivätyön asettamien haasteiden takia. Olin kuitenkin yhteydenpidossa toimeksiantajaan muutoksista, joten sen suhteen ei ollut ongelmia. Työprosessin yhteneväisyys kärsi kuitenkin jonkin verran, mikä saattaa olla nähtävissä joissakin kohdin tutkimusta. Haastavat aikatauluolosuhteet huomioiden suoriuduin mielestäni kelvollisesti tutkimusprosessista.

Kysymysten asetteluun ja lomakesuunnitteluun olisi voinut panostaa ehkä vielä enemmän ja näin ollen tehostaa tuloksesta saatavan aineiston monimuotoisuutta ja analysoitavuutta. Lomakkeesta olisi ehkä voitu jättää muutamia saatetekstejä pois eli pelkistää yleisasua. Lisäksi yhden tai kahden lisäkysymyksen sisällytys olisi voinut tuoda lisäsyvyyttä tuloksille ja ristiintaulukointimahdollisuuksien parantamiselle. Toisaalta näkisin kysymysten monimuotoisuuden olleen myös riittävä tutkimusten tavoitteiden valossa, sillä ne nostivat esille jatkotoimenpiteitä pohjustavia ilmiöitä ja tarjosivat käyttökelpoista alustavaa kartoitusta Mikkelin elokuvateattereiden asiakaskunnasta.

Pyrin lisäksi huomioimaan aineistoni koon ja väistämättömän induktiivisen käsittelyn suhteessa tutkimuksen reliabiliteettiin eli pyrkimyksenäni on ollut välttää ehdottomia toteamia ja huomauttaa tarvittaessa otannan pienuudesta. Tutkimusten aiheita mukailen painopiste oli ilmiöiden nostamisella ja tarjosin paljon omia näkemyksiäni teoriapohjan tueksi. Teoriapohjan tieteellisyyteenkin olisi kenties voinut panostaa hieman enemmän, mutta mielestäni sen tasapaino tutkimusaiheen suhteen ei tehnyt siitä ongelmaa. Kokonaisuutena tutkimuksen toteutus tarjosi mielestäni paljon arvokasta oppia ja kokemuspintaa mahdollisia tulevia tutkimustoteutuksia ajatellen.

### **4.3 Yhteenveto ja jatkotutkimusehdotukset**

Jatkotutkimusehdotukset on otollinen loppuyhteenveto tutkimukselle, sillä sen keskeisenä tarkoituksena oli nostaa toimeksiantajalle otollisia ja käyttökelpoisia ilmiöitä

liiketoimintansa tueksi. Seuraavaksi nostan esille koonnin tulostenkäsittelyn eri vaiheissa nousseista teemoista, sekä pohdin niiden avulla erilaisia ratkaisumalleja jatko-toimille.

Vastaajakunta oli etenkin ikäjakaumaltaan monipuolinen ja vastaajamääräkin ylitti odotukset, joten tutkimuksen edustavuus oli varsin hyvä. Tuloksista ilmeni, että peräti yli 47 prosenttia vastaajista kävi elokuvissa yli 6 kertaa tai enemmän. Jo elokuvissa käyvien kävijäuskollisuus vaikuttaa siis melko suurelta, joten siitä kiinnekohtana voisi nostaa jatkotutkimuksen kohteeksi elokuvissa käymättömät tai vain harvoin elokuvissa käyvät henkilöt etenkin markkinointitoimenpiteiden tueksi. Toteutustapa voisi olla esimerkiksi haastattelu. Heidän keskuudestaan voisi ottaa esille samoja teemoja, kuin tutkimuksessani ja peilata heidän käsityksiään esimerkiksi valikoimasta. Heitä voisi myös rohkaista ilmaisemaan syitä ja mahdollisia motivoivia tekijöitä elokuvateattereissa käymiselle, joita voisi havainnollistaa esimerkein (kuten tarjoukset, markkinointi, teemaillat, yhteistyötarjoukset yhdistyksien ja yritysten välityksellä).

Tuloksista kävi myös ilmi, että liki 70 prosenttia vastaajista ilmoitti kaikkien tai lähes kaikkien elokuvateatterikäyntinsä olleen Mikkelissä viimeisten kahden vuoden aikana. Tein johtopäätöksen, että kävijäkunta koostuu isolta osin paikkakuntalaisista. Tästä herää ajatus keskittää jatkotutkimusta ulkopaikkakuntalaisiin, kuten alueen mökkeilijöihin tai muihin turisteihin. Kyse voisi olla esimerkiksi heille suunnatusta kyselystä tai pienimuotoisista markkinointitempauksista, vaikkapa tapahtumien yhteyteen mikä houkuttelisi toki yhtälailla paikkakuntalaisiakin.

Tyytyväisyystaso sekä esitysaikoihin että valikoimiin oli korkea. Kehityskohteiden painotuksissa merkittävimmit nousivat toistuva ilmiö eli valikoima, mutta myös viihtyvyys. Viihtyvyys oli arvotettu melko korkeaksi motivoivaksi tekijäksi, joten sen ympärille toteutetut jatkotutkimukset ja toimenpiteiden keskittäminen voisivat olla myös toimiva ratkaisu. Viihtyvyyttä koskevat avovastaukset liittyivät muun muassa odotustilojen ja elokuvasalin istuimiin ja mukavuuteen. Jopa sisustuskilpailu tai tilaratkaisutempaus, sopivilla palkinnoilla tietenkin, voisi olla hauska ja oivaltava toteutus.

Valikoiman suhteen voisi vaikka perustaa pysyvän uutuuksia ja muita teemapohjaisia elokuvia käsittelevän palautekanavan, esimerkiksi verkkosivujen, sosiaalisen median

tai odotustilojen yhteyteen, jossa ihmiset voisivat ilmaista tuntojaan. Kenties adressit tai niihin rohkaiseminen voisivat olla toimiva motivaattori teemailtojen tai matineatempausten tueksi: ihmiset saisivat ilmaista kiinnostuksensa ja ilmaista sitoutumishalunsa johonkin teeman mukaiseen toteutukseen, mikä pienentäisi samalla elokuvateatterin riskejä lipputulojen suhteen. Avovastauksissa mainittiin myös useampaan kertaan halu saada lisää vanhemmalle väelle suunnattuja elokuvia, jota ikäryhmien kesken tehdyn ristiintaulukoinnin kuvaajakin tuki. Jokin edellä mainituista metodeista voisi tukea sitäkin.

Esitysajat olivat yksi isoimpia teemoja tutkimuksessa ja niihinkin voisi soveltaa edellä mainittuja jatkotutkimuksia. Niiden suhteen voisi myös potentiaalisesti tehdä kokeiluja uusilla esitysajoilla, keräten saman tien suoraa palautetta asiakkailta esimerkiksi lipunmyynnin yhteydessä tai heti elokuvan päätyttyä. Tällöin saataisiin suora palaute uudesta esitysaikakokeilusta.

Naposteluvalikoiman suhteen voisi tehdä lisätutkimusta erilaisten uutuusvaihtoehtojen kysynnästä tai järjestää esimerkiksi erikseen informoituja koe-eriä odotustilan myymälään, resurssien puitteissa. Esimerkiksi terveellisemmät vaihtoehdot olivat esillä useammassa avovastauksessa, joten sekin voisi olla potentiaalinen tarttumakohde. Siinäkin voisi hyödyntää asiakkaiden innovaatiota kilpailun muodossa tai vaikkapa keskustella yhteistyöstä paikallisten yritysten kanssa, vaikkapa mahdollisen alennuslipun saamisesta naposteluostoksen yhteydessä.

Tyytyväisyys oli kantava teema läpi kyselyn, mutta kuinka sitä voisi hyödyntää jatkotoimenpiteissä? Radikaali lähestymistapa voisi olla kohdentaa uusi kysely pelkästään epämiellyttävien tai kehitystä vaativien asioiden ilmaisemiselle. Tyytyväisyyttä voisi potentiaalisesti käyttää tukena asiakasrekisterin pystyttämiseksi, esimerkiksi sähköisen postituslistan muodossa. Vastauslaatikko ”risut ja ruusut” tyyllillä odotustiloissa voisi myös olla mahdollinen tapa lisätä tyytyväisten ja tyytymättömien kokemusten ilmaisemista. Asiakastyytyväisyyttä kartoittaviin havaintoihin reagointi on myös avainasemassa ja on keskeinen tekijä asiakaskunnan tyytyväisyyden ylläpitäjänä.

Lisäksi säännöllisten tutkimusten toteuttaminen, toisistaan poikkeavin tai tietyllä vertailukelpoisella kaavalla toteutettuna voisi olla yksi jatkotoimenpide ehdotus. Yhteistyö lähipaikkakuntien elokuvateattereiden kanssa asiakaskuntapalautteiden suhteen

saataisi myös palvella yhteisiä etuja. Kokonaisuudessaan tutkimuksen tulokset nostattivat esille paljon asioita ja ajatuksia, joten uskoisin että toimeksiantajalle tarjoutuu tarttumapintaa tulevaisuuden suunnitelmia silmällä pitäen. Näkisinkin, että tutkimus saavutti ilmiöiden herättelyyn tähdänneen tavoitteensa ja nosti esille käyttökelpoisia hypoteeseja toimeksiantajalle.

## LÄHTEET

- Aamulehti.fi 2012. Suomalaiset näkivät yli 8 miljoonaa kertaa elokuvia, ensimmäistä kertaa lähes 30 vuoteen. WWW-julkaisu.  
<http://www.aamulehti.fi/Kulttuuri/1194783154626/artikkeli/suomalaiset+nakivat+yli+8+miljoonaa+kertaa+elokuvia+ensimmaista+kertaa+lahes+30+vuoteen.html>. Päivitetty 14.12.2012. Luettu 21.4.2013.
- Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WSOY.
- Ahonen, Sirkka, Saari, Seppo, Syrjälä, Leena & Syrjäläinen, Eija 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjayhtymä.
- Alkula, Tapani, Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka 1999. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Juva: WSOY.
- Elokuvaopas 2013. Elokuvan historia Suomessa.  
<http://www.elokuvaopas.com/historia-suomessa/>. Päivitetty 2013. Luettu 6.10.2013.
- Elokuvavuosi 2009. Suomen elokuvasäätiö. PDF-dokumentti.  
<http://www.ses.fi/dokumentit/Elokuvavuosi%202009.pdf>. Päivitetty 2010. Luettu 12.4.2013.
- Elokuvavuosi 2012. Suomen elokuvasäätiö. PDF-dokumentti.  
[http://ses.fi/fileadmin/dokumentit/Elokuvavuosi\\_2012\\_Facts\\_Figures.pdf](http://ses.fi/fileadmin/dokumentit/Elokuvavuosi_2012_Facts_Figures.pdf). Päivitetty 12.6.2013. Luettu 16.10.2013.
- Eräutuuli, Matti, Leino, Jarkko & Yli-Luoma, Pertti 1994. Kvantitatiiviset analyyssimenetelmät ihmistieteissä. Helsinki: Kirjayhtymä.
- European Audiovisual Observatory, The 2011. EU box office inches to record high in 2011 as European comedies provide welcome relief and 3D matures. WWW-dokumentti. <http://www.obs.coe.int/db/index.html.en>. Päivitetty 14.5.2012. Luettu 29.4.2013.
- Fowler Jr, Floyd J. 2009. Survey Research Methods. California: SAGE Publications, Inc.
- Hakala, Juha T. 2004. Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus.
- Haverinen, Sirkka 2012. Elokuvateatterit kilpailevat ajastasi. WWW-dokumentti.  
[http://yle.fi/uutiset/elokuvateatterit\\_kilpailevat\\_ajastasi/6273756](http://yle.fi/uutiset/elokuvateatterit_kilpailevat_ajastasi/6273756). Päivitetty 29.8.2012. Luettu 21.4.2013.
- Heinlahti, Kaisa & Kakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa 2006. Mitä on tutkimus? Helsinki: Gaudeamus.

Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Ketokivi, Mikko 2009. Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi. Helsinki: Gaudeamus.

Kotimaisen elokuvan yleisöt -tutkimus 2010. Suomen elokuvasäätiö. PDF-dokumentti.  
[http://ses.fi/fileadmin/dokumentit/Kotimaisen\\_elokuvan\\_yleisot\\_2010.pdf](http://ses.fi/fileadmin/dokumentit/Kotimaisen_elokuvan_yleisot_2010.pdf). Luettu 27.9.2013. Päivitetty 29.3.2012. Luettu 5.10.2013.

Metsämuuronen, Jari 2001. SPSS aloittelevan tutkijan käytössä. Viro: Methelp International Ky

Mikkeli – S:t Michel. Tilastokeskus 2012. WWW-dokumentti. Päivitetty 31.12.2012. Luettu 10.10.2013.

Mäkelä, Klaus 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.

Punch, Keith F. 2003. Survey Research – The Basics. London: SAGE Publications.

Suomalaisen elokuvan tavoiteohjelma 2011-2015. Suomen elokuvasäätiö 2011. PDF-julkaisu.  
[http://ses.fi/fileadmin/dokumentit/Suomalaisen\\_elokuvan\\_tavoiteohjelma\\_2011-2015.pdf](http://ses.fi/fileadmin/dokumentit/Suomalaisen_elokuvan_tavoiteohjelma_2011-2015.pdf). Päivitetty 29.3.2012. Luettu 12.6.2013.

Suomen elokuvasäätiö 2011. Säätiön WWW-sivut. <http://www.ses.fi/>. Päivitetty 12.6.2013. Luettu 12.6.2013.

Tilastokeskus 2011. Elinkustannusindeksi 1951:10=100.  
[http://www.tilastokeskus.fi/til/khi/2010/12/khi\\_2010\\_12\\_2011-01-14\\_tau\\_002\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/khi/2010/12/khi_2010_12_2011-01-14_tau_002_fi.html). Päivitetty 14.01.2011. Luettu 6.10.2013.

Viskari, Sinikka 2000. Tieteellisen kirjoittamisen perusteet. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Yleistilasto 1994-2003. 2004. Suomen elokuvasäätiö. PDF-dokumentti.  
<http://ses.fi/fileadmin/dokumentit/yleis.pdf>. Päivitetty 29.3.2012. Luettu 14.4.2013.

Yleistilasto 1997-2007. 2008. Suomen elokuvasäätiö. PDF-dokumentti.  
<http://www.ses.fi/dokumentit/Tilastot%202007.pdf>. Päivitetty 29.3.2012. Luettu 14.4.2013.

**KYSELY MIKKELIN ELOKUVATEATTERIASIAKKAILLE (KINOLINNA & RITZ)**

***Kiitoksia etukäteen ajastanne! Vain yksi vastaus per henkilö, kiitos (joko Kinolinnassa tai Ritzissä).***

***Vastaattehan kyselyyn rehellisesti ja jaloa tarkoituspää kunnioittaen.***

1. Sukupuoli:      ☐ mies      ☐ nainen
2. Ikä:   ☐ alle 18      ☐ 18-25      ☐ 26-35      ☐ 36-50      ☐ 51-65      ☐ yli 65
3. Kuinka usein käyt elokuvateattereissa keskimäärin vuodessa?  
☐ 0-1 kertaa   ☐ 2-5 kertaa   ☐ 6-10 kertaa   ☐ yli 10 kertaa
4. Kuinka iso osa elokuvateatterikäynneistäsi on ollut Mikkeliissä viimeisten kahden vuoden aikana?  
☐ reilusti alle puolet      ☐ alle puolet      ☐ noin puolet  
☐ yli puolet      ☐ reilusti yli puolet      ☐ kaikki tai lähes kaikki
5. Oletko tyytyväinen elokuvien esitysaikoihin Mikkeliissä (Kinolinna & Ritz)?  
☐ kyllä  
☐ en osaa sanoa  
☐ en, koska \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Oletko tyytyväinen elokuvavalikoimaan Mikkeliissä (Kinolinna & Ritz)?  
☐ kyllä  
☐ en osaa sanoa  
☐ en, koska \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. Mitä näistä osa-alueista haluaisit kehittää Mikkelin elokuvateattereissa? (valitse 1 tai useampi)  
☐ asiakaspalvelu  
☐ elokuvatarjonta  
☐ elokuvatekniiikka  
☐ esitysaajat  
☐ naposteluvalikoima  
☐ viihtyvyys
8. Kommentit ja kehitysehdotukset (kaikki mielipiteet ovat erittäin tervetulleita!)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. Yhteystiedot  
*Vastanneiden kesken arvotaan kolme elokuvalippupakettia (paketti sisältää 2 elokuvalippua sekä snack-setelin). Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Onnea arvontaan!*

Nimi: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

# **ASIAKASKYSELY MIKKELIN** **ELOKUVATEATTERIASIAKKAILLE**



## **VASTAA KYSELYYN JA OSALLISTU ELOKUVALIPPUIJEN ARVONTAAN!**

**Lisätiedot:** Yhteystiedot täyttäneiden kesken arvotaan kolme kappaletta kahden lipun lippupaketteja vapaavalintaiseen näytökseen + snack-seteli (*yksi vastaus per henkilö*).

**Voittaneille ilmoitetaan puhelimitse huhtikuun lopussa.**

## **Kiitoksia ajastanne!**

(Toteutus: liiketalouden koulutusohjelman opiskelija Tuomo Falck)



**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences



**5. Tyytyväisyys esitysaikoihin: kielteisten vastausten perustelut (10 kpl)**

1. En, koska ne on liian myöhään
2. En, koska pitämäni ei ison yleisön laatuleffat yleensä vähän hankalina aikoina
3. En, koska lisää päivänäytöksiä ja myös myöhemmin illalla
4. En, koska leffojakin voisi olla päivällä/alkuillasta
5. En, koska jotkut hyvätkin leffat, jotka eivät ole niin kaupallisia menestyksiä menevät liian nopeasti
6. En, koska lasten elokuvia voisi olla loma-aikoinakin iltaisin
7. En, koska liian lyhyen ajan jotkut elokuvat pyörivät Mikkelissä. Jos et heti mene, jää katsomatta.
8. En, koska marginaalisemmilla elokuvilla yleensä vain päivänäytösaikoja. Trendi tosin valtakunnallinen.
9. En, koska alkavat liian myöhään.
10. En, koska eläkeläisenä kaipaam päivänäytöksiä ja jos illalla niin viimeinen bus- si lähtee 21.10

**6. Tyytyväisyys valikoimaan: kielteisten vastausten perustelut (20 kpl)**

1. En, koska joitakin taide-elokuvia tms. jäänyt kaipaamaan, ranskalaisia ym.
2. En, koska niin monet edellä kuvatut (ei ison yleisön laatuleffat) menevät ohi
3. En, koska jotain menestyskuvia esitetään liian lyhyen aikaa
4. En, koska saisi olla enemmän draamaa (komedioita) aikuisille. Ja uusia esim. Oscar-elokuvia (Argo jne.)
5. En, koska se keskittyy liikaa nuorisolle tähdättyihin elokuviin.
6. En, koska suppea
7. En, koska aika tyytyväinen, mutta iäkkäämpiä kiinnostavia kuvia voisi olla enemmän (jos niitä nyt tehdään)
8. En, koska joitakin laatuelokuvia voisi olla enemmän.
9. En, koska lisää suomalaisia leffoja!
10. En, koska vähän enemmän persoonallisia elokuvia, eurooppalaisia elokuvia
11. En, koska n.s. pieniä elokuvia (pohjoism. esim.) kaipaam ja Almondovaria yms.

**Avovastaukset kysymyksiin 5 ja 6**

12. En, koska monet "pienet" elokuvat joko puuttuvat tai esitys on vain lyhyen ajan -> Tosin parantunut kaiken aikaa
13. En, koska marginaalisempi elokuva tahtoo jäädä näkemättä täällä. Esimerkiksi Cronbergin Cosmopolista ei esitetty täällä lainkaan?
14. En, koska enempi uutuusdraamaa
15. En, koska kaikkia leffoja ei tule Mikkeliin, kuten Studio Ghiblin elokuvat
16. En, koska ainakan tietty voisi olla enemmän indie-elokuvaa yms. mutta Mikkelissä ei varmaan riitä katsojia :\  
17. En, koska liikaa Amerikan blockbustereita.
18. En, koska valikoima liian pieni
19. En, koska tarjonta monipuolistunut vuosien kuluessa, tosin laatuleffat vilahtavat nopeasti ohi (ymmärrettävää)
20. En, koska liikaa toimintaelokuvia

**8. Kommentit ja kehitysehdotukset: avovastaukset**

1. Kävimme Jyväskylässä 3D elokuvissa, jostain syystä kuvanlaatu vaikutti paremmalta, "syvemmältä". Saattoi olla harhakuvitelmaakin? :) Kiitos teille hyvistä palveluista.
2. Joskus karkittomia esityksiä!
3. Kaikki on hyvin
4. hattara kone ja jää hilejuomakone
5. Paikkaliput käyttöön. Mukavammat ja mukavammassa asennossa olevat tuolit saaliin. Tuoleihin juoma/popcorn-teline. Vauvakino.
6. Isompi kangas/tilat.
7. Isommat tilat katsojille, harmittaa katsoa elokuvia polvet suussa. Jo 10 cm tekisi ihmeitä! :)
8. Nykyisin uutuudet tulevat tosi nopeasti. Jotain pienen budjetin kuvia toivoisi myös ohjelmistoon. Joskus esitysajat klo 14 näissä kuvissa, eikä niihin kerkeä. Klo 17.10 on hyvä aika.
9. Enemmän istumapaikkoja odotusalueelle, kiitos
10. Tarjouksia voisi olla
11. Lisää oopperaa!
12. Aikuisille enemmän elokuvia. (Ei siis piirrettyjä, eikä toimintaelokuvia) Voisiko ajatella "laatuelokuvia" esim 2:een jatkuvasti
13. Olisi hienoa, jos esim. ranskalaisia elokuvia esitettäisiin vaikkapa lauantaimaineana. Meitäkin, ei suurta yleisöä houkuttelevia elokuvia, voisi näin esittää edes kerran.
14. Nettisivut eivät toimi suoraan osoitteella! Vain googlen kautta
15. Odotustilassa voisi olla enemmän istumapaikkoja. Mahdollisesti elokuvia voisi pyöriä eri aikoina samana päivänä tai eri päivinä, mutta myös eri aikoina. Pääasiassa olen ollut tyytyväinen palveluihin.
16. Hienoa kun porrastetaan elokuvien esitysaikoja, mikä mahdollistaa monen filmin esittämisen viikon aikana
17. Ei kommentteja, kun olen käynyt niin harvoin, mutta saattaa olla, että elokuvakärpänen pistää tänään
18. hyvin toimiva internetvaraus ja hyvät tiedot elokuvista
19. Elokuvatarjonnassa voisi olla vielä useammin myös 2D-versiot. Mikäli päivänäy-

## Avovastaukset kysymykseen 8

tökset kannattaa, ne olisivat hyvä lisä.
20. tietyt elokuvat menevät liian nopeasti ohi
21. Sopivan kokoinen ja viihtyisä elokuvateatteri. (Molemmat)
22. Uudet penkit, enemmän jalkatilaa
23. Heikohkot istuimet
24. Kevyt/juures sipsejä vaihtoehtoiksi yms.
25. Tehkää asiakaskyselyitä elokuvista, joita toivottaisiin, ennen kuin valitsette tarjontanne.
26. ?
27. Viikonloppuisin (erityisesti sunnuntaisin) elokuvat voisivat tulla päivemmällä.
28. Tarjonta on jo nyt hyvä, mutta ei lisäkään haittaa
29. Vanhana ihmisenä minua häiritsee karkkipussien rapistelu ja äänekäs mussuttelu jopa herkkien kohtausten aikana. Yleisöä tarvitsisi kasvattaa, mutta miten!
30. Espanjalaisia uusia elokuvia, ranskalaisia uusia elokuvia, Abbas Kiarostamin elokuvia
31. enemmän elokuvia lyhyemmällä esitysvälillä/ajalla :)
32. Mielestäni kaikki toimii erinomaisesti. Kiitos!
33. Esitysaikoja päivällä myös
34. Ei mitään valittamista. Kaikki OK
35. Lipun hintaa voisi tarkistaa. Viihtyisät teatterit.
36. pehmeät tuolit
37. Ooppera silloin tällöin
38. Esityksiä voisi ainakin kesäaikana olla vielä aikaisemminkin esim. klo 12
39. Vähemmän kolmedee!!! Leffoja! Tai ainakin 2D vaihtoehto niille
40. ääntä välillä pienemmälle, kiitos. Ehkä vähän nuhjuiset salit
41. Penkit on epä mukavat
42. Jos on ennakkoliput ostettu, niin selkeä ohjaus jonon ohi tai muita ohjeita miten toimitaan (suosituissa näytöksissä).
43. Odotustiloihin viihtyisyyttä, usein sangen ruuhkaista eritoten Kinolinna -> porrastusta alkamisaikoihin. Yksityisnäytösten myynnin tehostaminen yhdistyksille & seuroille & yrityksille
44. Viihdymme koko perheen kanssa 3D elokuvissa. Kaikki uusi tekniikka kiehtoo.
45. Suuremmat vessa tilat !!!

## Avovastaukset kysymykseen 8

46. Ks. edellä, pidempiä esitysaikoja, esim. Les Miserable ym.
47. isommat vessatilat!
48. Silloin kun olen käynyt elokuvissa olen ollut tyytyväinen, omaa viihtyvyyttä tuons. vanhan malliset teatterit.
49. Enemmän pienen budjetin elokuvia, mutta ymmärrän että näitä ei välttämättä ole taloudellisesti kannattavaa esittää Mikkeliissä.
50. Olen oikein tyytyväinen teidän toimintaan.
51. Ihunaa! aww! I like! Jee pidän tunnelmasta!
52. Elokuvissa käynti tuo mukavaa viihdettä arkielämäni! Kiitos!
53. eläkeläisenä ja melkoisena elokuvien katsojana ennen varsinkin ennen TV:ta, palvelut riittävät
54. Enemmän vaan leffoja, petyin kuin Lumottu Kirous ei tullut Mikkelin elokuvateattereissa!!! :)
55. draamaa voisi olla enemmän
56. Musiikit liian kovalla. Haluaisin jäähile juomakoneen tänne elokuvateatteriin. <3<3<3. Elokuvat on kyl hyviä!
57. Ooppera-esityksiä voisi olla enemmänkin, aikataulu ollut tänä vuonna minulle hankala, ennakko-osto (tai varaus mahdollisuus) voi joskus olla tarpeen
58. Isommat tilat katsojille.
59. Uutuuksia ja "marginaalikuvia" useammin. Esim. ranskalaisia elokuvia
60. lasten kokoisia 3D laseja voisi olla tarjolla
61. Hieman huokeammat hinnat kannustaisivat tulemaan useamminkin.
62. Paikkalippujärjestelmä käyttöön
63. Pähkinät yms. "terveelliset" olisi kivoja
64. Rohkeasti myös erikoisempaa elokuvaa Mikkeliin. Jos kaikkea ei kannata esittää, niin olisiko pienfestareiden paikka, jossa esitettäisiin useampia marginaalisia elokuvia yhden viikonlopun aikana? Kulttielokuvillekin läytyy katsojakuntansa!
65. Jatkakaa samaan malliin, mutta ottakaa niitä vähän erikoisempiakin elokuvia valikoimiin :)
66. Paikkaliput olisi kiva, jotta voisi etukäteen varata omasta mielestä parhaat paikat
67. Penkkeihin enemmän jalkotilaa, mukitelineet
68. Haluaisin paikkaliput joka esitykseen, ettei tarvitse murehtia, mahtuuko hyvälle paikalle.

## Avovastaukset kysymykseen 8

69. Numeroidut paikat.
70. Lisää iltapäiväesityksiä (talvikaudella)
71. Teemavkonloppuja kiitos, esim. Perttu Leppä teema, Tauno Palo pläjäys tmv. tai saisi toivoa mitä esitettäisiin. En tiedä onko se taloudellista? Aikuisten leffayö tmv. Kiitos!
72. Erikoisempia elokuvia valikoimiin esim. lyhytelokuvat - esteettömyys; jos tulet pyörätuolilla niin pääset tosi huonoille paikoille katsomaan, voisiko jonkun aitoista muuttaa esteettömäksi?
73. Sisustukseen uudistusta => Popcorneille mausteita. Jyväskylän Flnnkino-tyyliin =>
74. Mainiota, että puitteet (tilat) on tarjolla myös elokuvakerholle (Kino 2001 ++, "Räntää ja loskaa" ++++) Elokuvateattereiden nettisivut mainiot!
75. Isommat vessatilat!!!
76. Saisi olla enemmän esityksiä per/ilta...
77. Ihmisiä voitaisiin opastaa istumaan ilman hajurakoja, ei tietenkään teidän vika että ihmiset tulevat myöhässä ja pyörivät teatterissa etsimässä paikkoja, mutta olisi kiva jos elokuvat alkaisivat ajallaan eikä 15 min myöhässä :)
78. Osa elokuvista esityslistalla vähän aikaa mm. Robin
79. Joskus ääntä liikaa
80. Kaikki ensi-illat isoihin saleihin
81. pehmeämmät tuolit
82. Myöhänäytöksiä voisi olla enemmän :)
83. Voisiko järjestää teemailtamia? Esim. vanhoja lännenelokuvia, kauhua tms.
84. Sunnuntai-iltapäivisin voi olla aikuisillekin tarjontaa.
85. Lehti-ilmoituksissa voisi olla uudet elokuvat paremmin esillä, nyt niitä ei meinaa havaita. Klo 17 esitykset hyviä kun tulee kauempaa
86. Esitysajoista voisi olla tietoa esim. nettisivuilla vaikka kahdeksi viikoksi eteenpäin
87. Liian kovat äänet mainoksissa.
88. Matinea näytökset, silloin tällöin, uutuudet/klassikot. Pidemmät esitysajat tai 1-2 vkon kuluttua uudestaan, lähinnä uutuudet. Kehitystä olisi "hajuton/rapisematon" esitys. Miten tuuletus toimii? Sisääntulo-aula tökkii heti!
89. Lisää irtokarkkeja
90. Istuimet huonot, selän kaari menee väärään suuntaan. Pitäisi olla tyyny mukana. Useimmiten ääni liian kovalla. Joskus olen ottanut korvatulpatkin mukaan.